

Regulamin świadczenia usług

Sage Gwarancja Professional Services (PS)



Grudzień 2018

Definicje:

Blok konsultacji – niepodzielny ciąg Godzin w wymiarach do 4 lub do 7 Godzin realizowanych w Dni robocze.

Cennik – szczegółowy i aktualizowany cennik Usług dostępny u opiekuna handlowego.

Dni Robocze – dni tygodnia od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem świąt, w godzinach 8:00 – 17:00.

Godzina – 60 Minut.

Okres rozliczeniowy – okres czasu trwający trzy miesiące, w interwałach: styczeń – marzec, kwiecień – czerwiec, lipiec – wrzesień lub październik – grudzień. Bloki konsultacji w ramach Sage Gwarancja PS są rozliczane w Okresach rozliczeniowych.

Opłata abonamentowa – ustalana przez Sage opłata, obejmująca gotowość do świadczenia przez Sage Usługi Sage Gwarancja PS. Opłata jest ustalana indywidualnie, zgodnie z aktualnie obowiązującym Cennikiem i jest płatna co miesiąc, zgodnie z zawartym Zamówieniem, na zasadach określonych niniejszym Regulaminem.

Programy/Program – oprogramowanie komputerowe stanowiące część systemów Sage Symfonia lub Sage Symfonia ERP, na które Użytkownik posiada aktualną licencję, i które zostało objęte usługami Sage Gwarancja zgodnie z obowiązującymi Regulaminami tych usług.

Rozwiązanie Indywidualne – dodatkowa funkcjonalność oprogramowania, wykraczająca poza standard Usługi dostarczanej przez Sage, opracowana na indywidualne zlecenie Użytkownika.

Sage – Sage Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, 02-305, Al. Jerozolimskie 132, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000228956 prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawa, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, NIP: 5262831503, REGON: 140045209, o kapitale zakładowym w wysokości 15 050 000 PLN.

Umowa – Zamówienie oraz niniejszy Regulamin. Umowa może zostać zawarta ustnie w trakcie rozmowy telefonicznej, jeżeli Zamawiającemu odczytane zostaną warunki Zamówienia wraz ze wskazaniem na niniejszy Regulamin oraz jeżeli osoba przyjmująca tak przedstawioną ofertę zadeklaruje, że jest uprawniona do składania oświadczeń woli w imieniu Zamawiającego i wyrazi zgodę na nagrywanie rozmowy.

Usługa – tzw. **Sage Gwarancja Professional Services (PS)** – opisane niniejszym Regulaminem usługi profesjonalne w postaci konsultacji realizowanych przez konsultantów, świadczone Użytkownikowi odpłatnie przez Sage na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.

Użytkownik – podmiot posiadający uprawnienia do korzystania z Programu/Programów, zamawiający Sage Gwarancja PS zgodnie z niniejszym Regulaminem, będący przedsiębiorcą w rozumieniu ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (tj. Dz. U. 2013 r. poz. 672 z późn. zm.), który nabywa Usługę w celu związanym bezpośrednio lub pośrednio z prowadzoną działalnością gospodarczą lub zawodową.

Zamówienie – zamówienie świadczenia Usług złożone przez Użytkownika określające m.in. zakres Usług, Programy objęte Usługą, limity Bloków konsultacji do wykorzystania w jednym Okresie rozliczeniowym, moment rozpoczęcia świadczenia Usług oraz wynagrodzenie należne Sage. Wzór Zamówienia dostępny jest u opiekuna handlowego.

Zakres świadczonych usług

1. Sage świadczy na rzecz Użytkownika Usługę zgodnie z zasadami określonymi niniejszym Regulaminem:
 - 1.1. **Usługi profesjonalne** – konsultacje przy bieżącej pracy z Programem świadczone zgodnie z zasadami ustalonymi przez Sage, przez konsultantów Sage, w zakresie zgodnym z zakupioną wersją Programu. Usługi te świadczone są w siedzibie Użytkownika i mogą obejmować następujące elementy, realizowane na zlecenie Użytkownika:
 - a. Udzielanie Użytkownikowi wsparcia w procesie instalacji aktualizacji Programów zakupionych przez Użytkownika, w środowisku Użytkownika (usługa nie obejmuje aktualizacji Rozwiązań Indywidualnych).
 - b. Udzielanie Użytkownikowi wsparcia w procesach związanych z bieżącą eksploatacją Programu w zakresie:
 - parametryzacji standardowych funkcji Programu,
 - instalacji dodatkowych stanowisk Programu zgodnie z zakupioną rozbudową licencji,
 - sprawdzenia poprawności wykonania przez Użytkownika kopii bezpieczeństwa bazy danych Programu,
 - asysty konsultanta podczas wykonywania przez Użytkownika operacji w Programie.
 - c. Konsultacje szkoleniowe w zakresie:
 - różnic pomiędzy poszczególnymi wersjami Programu,
 - obsługi podstawowych funkcji Programu (konsultacje dedykowane przeszkoleniu nowych pracowników Użytkownika z obsługi podstawowych funkcji Programu),
 - nowych funkcjonalności Programu wynikających ze zmian funkcjonalnych w Programach lub zmian w Programach, wynikających ze zmian w przepisach prawnych.
 - 1.2. **Usługi konsultacji zdalnych** obejmują świadczenie usług wsparcia z wykorzystaniem przekazanego konsultantowi przez Użytkownika dostępu do pulpitu komputera Użytkownika, za pośrednictwem łącza internetowego. Usługa konsultacji zdalnych rozliczana jest zgodnie z zasadą, iż każdy rozpoczęty przedział 30 minut zaokrąglany jest do pełnych 30 minut, które pomniejszają dostępną ilość godzin konsultacji w danym Okresie rozliczeniowym.
 - 1.3. **Centrum Wiedzy** – dostęp do kompendium wiedzy o produktach i usługach Sage znajdujących się w bieżącej ofercie Sage, dostępnego na stronie www.centrumwiedzy.sage.com.pl.
2. Usługami Sage Gwarancja PS objęte są aktualne wersje Programów opublikowane na stronach internetowych Sage www.sage.com.pl i wskazane w Zamówieniu jako Programy podlegające wsparciu w ramach Usługi.
3. Sage nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek czynności podjęte przez Użytkownika w odniesieniu do oprogramowania Sage w oparciu o informacje uzyskane poprzez Centrum Wiedzy. Informacje zawarte w Centrum Wiedzy nie stanowią oferty w rozumieniu Kodeksu cywilnego.

Zasady zamawiania Usługi

4. Warunkiem świadczenia Usługi jest złożenie przez Użytkownika Zamówienia oraz regularne i terminowe opłacania Opłat abonamentowych według poniższych zasad.
5. W Zamówieniu na Usługę Użytkownik wyznacza osoby uprawnione do kontaktu z Sage (do dwóch osób na Program). Tylko wyznaczone w ten sposób osoby lub osoby przez nie uprawnione mają prawo zamawiania Usług, jak też do udostępniania Sage wszelkich informacji oraz udzielania dostępu do zasobów Użytkownika oraz danych, w ramach świadczonych przez Sage Usług. Użytkownik niniejszym wyraża zgodę na posługiwanie się przez Sage udostępnionymi przez osoby kontaktujące się z Sage danymi, w tym danymi osobowymi, w zakresie niezbędnym do realizacji Usług i upoważnia te osoby do podania informacji i danych w powyższym zakresie.
6. Warunkiem rozpoczęcia świadczenia Usługi Gwarancja PS jest akceptacja przez Użytkownika Regulaminu powierzenia przetwarzania danych osobowych w związku z świadczeniem usług profesjonalnych i usług wsparcia technicznego przez Sage opublikowanego na stronie <http://www.sage.com.pl/regulaminy>.
7. Sage nie ponosi odpowiedzialności związanej z podaniem przez Użytkownika w Zamówieniu nieprawdziwych lub nieprawidłowych danych, jak też za szkody powstałe w jakikolwiek sposób, w związku z udostępnieniem Sage zasobów, w tym danych osobowych, przez osoby nieuprawnione lub w zakresie innym niż niezbędne dla realizacji Usług.
8. O wszelkich zmianach danych zawartych w Zamówieniu Użytkownik zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Sage.
9. W przypadku zamówienia Usługi, Sage przystąpi do jej realizacji z początkiem kolejnego miesiąca kalendarzowego.
10. Jeśli miesiąc rozpoczęcia świadczenia Usługi przypada w innym niż pierwszy miesiąc kwartału, kwartalny limit Bloków konsultacji dla pierwszego Okresu rozliczeniowego zostanie pomniejszony proporcjonalnie do ilości miesięcy w tym okresie.

Zasady świadczenia Usługi

11. Na potrzeby wizyty konsultanta w ramach Usług Użytkownik zobowiązany jest zapewnić dostępność stanowisk roboczych, na których mają być świadczone Usługi, a w razie wyboru usług konsultacji szkoleniowych – do przygotowania pomieszczenia, w którym mają się one odbyć i zapewnić udział uczestników. Konsultacje szkoleniowe odbywają się bez względu na ilość uczestników. Użytkownik zobowiązany jest zapewnić konsultantowi dostęp do serwera wyłącznie w zakresie niezbędnym dla prawidłowego wykonywania usług.
12. Użytkownik zobowiązany jest zapewnić konsultantowi dostęp do zasobów Użytkownika wyłącznie w zakresie niezbędnym dla prawidłowego wykonywania Usług.
13. Korzystanie z Usługi konsultacji zdalnych uzależnione jest od posiadania przez Użytkownika sprzętu oraz oprogramowania, umożliwiających zdalne połączenie Użytkownika z konsultantem. Użytkownik oświadcza, że posiada warunki techniczne pozwalające na korzystanie z usługi konsultacji zdalnych, zaś w przypadku niespełnienia tych warunków w którymkolwiek momencie realizacji, uruchomienia lub zakończenia świadczenia usług, Sage będzie zwolniony z obowiązku świadczenia usług do czasu przywrócenia warunków przez Użytkownika. Sage oświadcza, że nie jest producentem lub dostawcą jakiegokolwiek oprogramowania umożliwiającego zdalne połączenie Użytkownika z konsultantem. Wyłącznie Użytkownik ponosi odpowiedzialność związaną z użytkowaniem takiego oprogramowania, następstwami lub skutkami jego prawidłowego lub nieprawidłowego działania lub zabezpieczeń czy niemożnością użytkowania.

14. Poprzez korzystanie z Usługi konsultacji zdalnych Użytkownik wyraża zgodę na dostęp do sprzętu, oprogramowania oraz zasobów udostępnionych konsultantowi w toku świadczenia usług oraz na dokonywanie przez konsultanta odpowiednich czynności wynikających z prowadzonych konsultacji za pośrednictwem łączy internetowych, w tym na przetwarzanie danych osobowych, jeśli zostaną one udostępnione oraz oświadcza, że sprzęt, oprogramowanie oraz udostępniane zasoby i dane, są przez niego należycie przechowywane, przetwarzane, chronione i zabezpieczone przed dostępem osób trzecich.
15. W celu skorzystania z Usług, Użytkownik zgłasza zapotrzebowanie telefonicznie lub wysyłając e-mail na adres podanych w momencie składania zamówienia na Usługę, wskazując rodzaj usług spośród wymienionych w pkt. 1.1. - 1.2. powyżej, z których chciałby skorzystać oraz preferowany termin ich realizacji. W miesiącu grudniu, styczniu i lutym zgłoszenie takie musi nastąpić co najmniej na 10 dni roboczych przed preferowanym terminem realizacji. Sage wysyłając e-mail na adres wskazany w Zamówieniu, potwierdzi otrzymanie zapotrzebowania, kompletności informacji niezbędnych do przystąpienia do świadczenia Usługi oraz termin realizacji. Sage dołoży wszelkich starań, by termin realizacji pokrywał się z terminem preferowanym przez Użytkownika.
16. Użytkownik może zgłaszać zapotrzebowanie na Usługi w Blokach konsultacji do pojedynczych Programów, chyba że przed przesłaniem zgłoszenia ustali z konsultantem szerszy zakres konsultacji.
17. Wyboru konsultanta, który będzie świadczył Usługi dokonuje Sage.
18. Sage, stosownie do wyboru Użytkownika, przybędzie na konsultację albo rozpocznie świadczenie Usług zdalnie najpóźniej w trzecim dniu roboczym (z zastrzeżeniem ustępu 15) po zgłoszeniu telefonicznym lub pocztą elektroniczną (e-mail) potrzeby wsparcia.
19. Sage zobowiązuje się do wykonania zleceń Zlecającego z priorytetem pierwszeństwa, czyli przed zleceniami klientów, którym nie przysługuje priorytet pierwszeństwa.
20. Niewykorzystane Bloki konsultacji, zarówno w zakresie Usług profesjonalnych jak i Usług zdalnych, w ramach przysługującego Użytkownikowi limitu na dany Okres rozliczeniowy, nie przechodzą na kolejny Okres rozliczeniowy i nie podlegają kumulacji.
21. Usługi profesjonalne świadczone są w Dni Robocze, wyłącznie w siedzibie Użytkownika lub zdalnie. W razie konieczności dojazdu poza teren miast: Katowice, Kraków, Łódź, Poznań, Trójmiasto, Warszawa, Użytkownik zobowiązuje się pokryć koszty dojazdu i zakwaterowania konsultanta liczonymi zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 29 stycznia 2013 r. w sprawie należności przysługujących pracownikowi zatrudnionemu w państwowej lub samorządowej jednostce sfery budżetowej z tytułu podróży służbowej (Dz.U. z dnia 2013 Nr 167).
22. Na zakończenie każdej wizyty lub konsultacji zdalnych, konsultant sporządzi protokół z konsultacji, w którym wykazana zostanie ilość wykorzystanych Bloków godzinowych, Programy, dla których prowadzono konsultację oraz rodzaj świadczonych Usług. Przyjęcie protokołu stanowi potwierdzenie prawidłowego wykonania usługi i wykorzystania godzin w ramach dostępnej ilości godzin konsultacji. Przyjęcie protokołu może nastąpić albo poprzez jego podpisanie albo poprzez jego akceptację w formie w wiadomości e-mail.
23. Ze względu na charakter konsultacji, Użytkownik uprawniony jest do zgłoszenia reklamacji związanej ze świadczeniem lub nienależytym świadczeniem Usług najpóźniej do końca Dnia Roboczego, w którym czynności będące przedmiotem zgłoszenia reklamacyjnego, były wykonywane. Zgłoszenia takiego należy dokonać na protokole potwierdzającym realizację czynności. Po tej dacie usługi uznaje się za wykonane należycie.
24. Niniejszy Regulamin ma także zastosowanie w razie świadczenia przez Sage na rzecz Użytkownika Usług w zakresie przekraczającym limity wskazane w Zamówieniu, jeżeli Użytkownik zgłosi takie

zapotrzebowanie lub jeżeli nie przerwie konsultacji zdalnych mimo przekroczenia limitu. Kwestie wzajemnych rozliczeń w tym zakresie opisane zostały w sekcji: „Zasady płatności i rozliczenia”.

25. Sage zobowiązuje się do zachowania należytej staranności przy świadczeniu Usług w oparciu o niniejszy Regulamin, lecz nie gwarantuje osiągnięcia rezultatów pożądaných przez Użytkownika.

Zasady płatności i rozliczenia

26. Płatność za Usługę następuje na podstawie faktur VAT, wystawianych przez Sage, za rok z góry lub za miesiąc bieżący, do piątego dnia roboczego każdego miesiąca w terminie tam wskazanym.
27. Za datę zapłaty uznaje się dzień uznania rachunku bankowego Sage wskazanego na fakturze VAT.
28. W przypadku niezapłacenia w terminie, Zleceniobiorca będzie uprawniony do naliczania i żądania zapłaty odsetek ustawowych za opóźnienie.
29. Użytkownik upoważnia Sage do wystawiania faktur bez podpisu odbiorcy.
30. Sage jako dostawca i promotor rozwiązań do wymiany faktur elektronicznych, jeżeli Użytkownik nie wyrazi sprzeciwu na Zamówieniu, będzie wystawiał i dostarczał faktury w postaci elektronicznej za pośrednictwem serwisu miedzyfirmami.pl. Faktury dostępne będą w formacie PDF z rozszerzeniem w postaci .xml, przy zapewnieniu autentyczności pochodzenia i integralności ich treści, a Użytkownik uzyska dostęp do faktury za pośrednictwem odesłania przesłanego na adres e-mail wskazany w Zamówieniu.
31. Nieuregulowanie jakiegokolwiek należności z jakiegokolwiek stosunku prawnego wobec Sage, skutkuje możliwością natychmiastowego wstrzymania świadczenia wszelkich usług przez Sage na rzecz Użytkownika do dnia zapłaty. Jeżeli należność nie zostanie uregulowana w terminie 30 dni od terminu płatności, Sage będzie miała prawo do wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym i żądania pełnego odszkodowania.
32. W przypadku, gdy ilość godzin świadczenia Usług przekroczy limit Bloków godzinowych na dany Okres rozliczeniowy, a Zlecający zamówi dodatkowe usługi wsparcia na podstawie niniejszego Regulaminu, Sage wyceni te usługi według aktualnego Cennika usług profesjonalnych Sage z zachowaniem 5% rabatu.

Czas trwania Usługi

33. Usługa jest zamawiana na minimum jeden rok. Po upływie tego czasu umowa trwa przez czas nieokreślony.
34. Oświadczenie o rezygnacji z Usługi wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności.
35. W razie złożenia oświadczenia o rezygnacji usługa wygasa w terminie 3 miesięcy od ostatniego dnia Okresu rozliczeniowego, w którym Użytkownik skutecznie złożył oświadczenie o rezygnacji.
36. W przypadku wycofania przez Sage danej usługi z oferty przed upływem okresu świadczenia Usługi zamówionej przez Użytkownika, Sage zastrzega sobie prawo do wypowiedzenia Umowy w zakresie usługi wycofanej z oferty z zachowaniem 1-miesięcznego terminu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy zostanie przesłane Użytkownikowi w formie opisanej w ustępie 38.
37. Sage przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy w każdym czasie ze skutkiem na koniec bieżącego Okresu rozliczeniowego.

Zmiany w Regulaminie świadczenia Usługi i w Cenniku

38. Sage zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu świadczenia usług Sage Gwarancja PS oraz Cennika usług profesjonalnych. Użytkownicy korzystający z usługi zostaną o zmianie Regulaminu powiadomieni z 30-dniowym wyprzedzeniem. O wszelkich zmianach Regulaminu Użytkownik poinformowany zostanie drogą elektroniczną lub pocztą, zgodnie z danymi teleadresowymi, podanymi w Zamówieniu, przy czym treść samych zmian może być udostępniana w formie, w jakiej udostępnia się Użytkownikowi Regulamin. W takim przypadku brak pisemnego wypowiedzenia świadczonych usług przez Użytkownikowi w terminie, co najmniej 14 dni przed datą zmiany, której dotyczy informacja, oznacza automatyczną akceptację zmian przez Użytkownika.

Inne postanowienia

39. Sage dostarcza Użytkownikowi informacje związane ze świadczonymi usługami drogą elektroniczną, na wskazane przez Użytkownika adres e-mail. Użytkownik jest zobowiązany do podania adresu e-mail do kontaktu oraz do dokonywania aktualizacji tych adresów w trakcie Usługi. Sage nie odpowiada za niedostarczenie informacji do Użytkownika na skutek podania przez Użytkownika nieprawidłowych adresów e-mail do kontaktu lub innych problemów technicznych.
40. Podanie adresów e-mail przez Użytkownika stanowi jednocześnie zgodę na otrzymywanie informacji o nowych ofertach promocyjnych, produktach i usługach oraz innych informacji handlowych oraz na przesyłanie takich informacji za pomocą środków komunikacji elektronicznej (np. e-mail) jest równoznaczne z wyrażeniem takiej zgody zgodnie z przepisami ustawy o ochronie danych osobowych oraz ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną z dnia 18 lipca 2002 r. (tj. Dz. U. 2013 r., poz. 1422).
41. Użytkownik wyraża zgodę, aby Sage wykorzystywała nazwę Użytkownika, dane teleadresowe oraz adresy internetowe do celów marketingowych (listy referencyjne, prezentacje wewnętrzne i zewnętrzne, materiały seminaryjne i konferencyjne, media, strony www, cytaty i inne) oraz logotypy, których właścicielem jest Użytkownik – w trakcie trwania usługi Sage Gwarancja PS.
42. Wszelkie zmiany Zamówienia złożonego przez Użytkownika mogą zostać dokonane wyłącznie za pisemną akceptacją Sage.
43. Cesja przez Użytkownika uprawnień i obowiązków związanych ze świadczeniem Usług nastąpić może wyłącznie na podstawie pisemnej zgody Sage.
44. Usługi wsparcia technicznego, w tym Usługi profesjonalne świadczone w ramach Sage Gwarancja PS nie obejmują świadczenia usług prawnych, doradztwa podatkowego, księgowego, scalania baz danych do jednej wspólnej bazy, diagnozy i naprawy baz danych, prac programistycznych ani dostarczania Rozwiązań indywidualnych, w tym również dostarczania aktualizacji Rozwiązań indywidualnych.
45. Sage nie ponosi odpowiedzialności wobec Użytkownika lub osób trzecich, za jakiegokolwiek szkody lub przerwy w świadczeniu Usług, które powstały z przyczyn innych, niż wyłącznie zawinione przez Sage nienależyte świadczenie Usług. W szczególności przez szkody takie rozumie się działania Użytkownika niezgodne z dokumentacją oraz z licencją wydaną na dane oprogramowanie, brak zabezpieczenia danych, brak wykonania kopii zapasowej bazy danych. W takim przypadku Sage może wykonać naprawę takiej szkody odpłatnie lub odstąpić od naprawy. Sage może dokonać takich napraw nieodpłatnie, o ile uzna, że naprawa taka jest możliwa do wykonania, a naprawy takie przewiduje wykupiona przez Użytkownika Sage Gwarancja PS.
46. W każdym wypadku odpowiedzialność Sage związana z realizacją Sage Gwarancja PS jest ograniczona do szkody rzeczywistej i bezpośredniej i nie będzie przekraczała łącznie wysokości Opłaty abonamentowej należnej za jeden Okres rozliczeniowy.

47. W przypadku świadczenia usług zdalnie, administrator sieci LAN Użytkownika każdorazowo i wyłącznie na potrzeby świadczenia Usługi, włączy i wyłączy konto dostępowe na serwerze. Użytkownik zapewni bieżącą obserwację świadczenia Usługi zdalnie od momentu zalogowania się konsultanta aż do jego wylogowania
48. Użytkownik jest zobowiązany zablokować dostęp do danych, będących danymi poufnymi i/lub danymi osobowymi, jeżeli dostęp do tych danych nie jest niezbędny dla świadczenia Usług profesjonalnych konsultacji lub dane te zanonimizować.
49. Sage Gwarancja PS nie obejmuje w sposób automatyczny zmian w zakresie wsparcia dla nowych lub zmienionych linii produktowych posiadanych przez Użytkownika. W przypadku zmiany linii produktowej w zakresie Programów posiadanych przez Użytkownika, a wskazanych w zamówieniu na Usługę lub potrzeby objęcia Usługą Programów niewskazanych w Zamówieniu, na życzenie Użytkownika Sage przedstawi zaktualizowaną ofertę obejmującą ww. zmiany.
50. Sage ma prawo zlecenia świadczenia wybranych usług podwykonawcom.
51. Prawem właściwym dla wszystkich stosunków prawnych wynikających z niniejszego Regulaminu jest prawo polskie. Wszelkie spory będą rozstrzygane przez sąd właściwy dla siedziby Sage.