

Regulamin świadczenia usług serwisowych

1. Usługi serwisowe wykonywane są przez KOTRAK S.A. zgodnie z treścią umowy, jej załączników, oraz niniejszego Regulaminu.
2. Usługi serwisowe nie obejmują nowych instalacji i wdrożeń, niewymienionych w załączniku do danej umowy. Instalacje związane z powstaniem nowych punktów serwisowych i tym samym rozszerzeniem zakresu usług wymagają spisania aneksu do umowy i ewentualnej korekty opłaty ryczałtowej.
3. Z dniem zawarcia umowy tracą ważność inne umowy na świadczenie usług serwisowych lub wdrożeniowych pomiędzy stronami.
4. Osoby wskazane przez strony w umowie jako osoby oddelegowane do bieżącej współpracy merytorycznej, nie są uprawnione do składania oświadczeń woli w imieniu stron umowy, a wyłącznie do dokonywania ustaleń faktycznych. Jednakże protokoły wykonania przedmiotu umowy podpisane przez te osoby są dla stron umowy wiążące.
5. Umowa o świadczenie usług serwisowych jest umową starannego działania, a KOTRAK S.A. zobowiązany jest do dochowania najwyższej staranności przy jej wykonywaniu.
6. KOTRAK S.A. nie ponosi odpowiedzialności wobec Klienta i osób trzecich za skutki nieprawidłowego działania systemu wynikające z uszkodzeń sieci teleinformatycznej i elektrycznej.
7. KOTRAK S.A. będzie zwolniony od odpowiedzialności za niezrealizowanie umowy lub jej niepełne wykonanie, jeżeli będzie to wynikało ze zdarzeń "siły wyższej". Przez Siłę Wyższą rozumie się zdarzenia pozostające poza kontrolą którejkolwiek ze Stron, których nie mogły one przewidzieć ani zapobiec, a które zakłócają lub uniemożliwiają realizację Umowy.
8. W przypadku zaistnienia Siły Wyższej, Strona, której taka okoliczność uniemożliwia lub utrudnia prawidłowe wywiązanie się z jej zobowiązań niezwłocznie nie później jednak niż w ciągu 14 dni, powiadomi drugą Stronę o takich okolicznościach i ich przyczynie.
9. Jeżeli Siła Wyższa, będzie trwała nieprzerwanie przez okres 180 dni lub dłużej, Strony mogą w drodze wzajemnego uzgodnienia rozwiązać Umowę, bez nakładania na żadną ze Stron dalszych zobowiązań, oprócz płatności należnych z tytułu wykonanych usług.
10. Okres występowania Siły Wyższej powoduje odpowiednie przesunięcie terminów realizacji usług określonych w Umowie.
11. Odpowiedzialność KOTRAK S.A. z tytułu utraconych korzyści (*lucrum cessans*) zostaje wyłączona w całości. Odpowiedzialność z wszelkich innych tytułów (w tym ewentualnych kar umownych) ograniczona zostaje do równowartości wynagrodzenia umownego faktycznie otrzymanego przez KOTRAK S.A.
12. Klient zobowiązuje się, że oprogramowanie nie będzie serwisowane i modyfikowane przez osoby nieupoważnione przez KOTRAK S.A.
13. Klient zobowiązuje się do regularnego wykonywania kopii zapasowej bazy danych programu objętego przedmiotem umowy.
14. Klient zobowiązuje się do współdziałania z KOTRAK S.A., gdy wymaga tego wykonanie przedmiotu umowy a w szczególności do informowania KOTRAK S.A. o wszelkich zaistniałych faktach mogących mieć wpływ na wykonanie przedmiotu umowy.
15. W wypadku awarii Klient jest zobowiązany:
 - a) w miarę możliwości dokładnie sprawdzić czy wadliwe działanie sprzętu nie wynika z działania wirusów komputerowych lub nieprawidłowej instalacji oprogramowania, które nie podlega niniejszej umowie,
 - b) w miarę możliwości podjąć działania dla zabezpieczenia zasobów informatycznych zawartych w urządzeniach,
 - c) powiadomić KOTRAK S.A. o awarii faksem, telefonicznie, e-mail nie później niż do 2 dni od zaistnienia awarii.
16. Niespełnienie przez Klienta któregokolwiek z zobowiązań opisanych w punkcie 15, skutkować będzie zwolnieniem KOTRAK S.A. z obowiązku wykonywania czynności serwisowych, z zachowaniem prawa do wynagrodzenia ryczałtowego, oraz wynagrodzenia za czynności faktycznie wykonane.
17. Serwis świadczony jest przez pracowników KOTRAK S.A. w godzinach **od 8.00 do 16.00 w dni powszednie** - w tym przedziale czasowym wszelkie zgłoszenia serwisowe będą zgłaszane w jeden z poniższych sposobów:
 - a) za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: **info@kotrak.com**
 - b) za pośrednictwem telefonu pod numerem: **32 35 12 724**, w zakresie godzinowym **od godz. 8.00 do 16.00** przez 365 dni w roku z wyłączeniem sobót, niedziel oraz dni świątecznych.
 - c) za pośrednictwem telefonu pod numerem **664-113-300**, w zakresie godzinowym **od godz. 16.00 do 22.00** przez 365 dni w roku z wyłączeniem dni świątecznych i ustawowo wolnych od pracy.
 - d) za pośrednictwem Portal HelpDesk (w przypadku ustalenia takiej opcji w treści umowy serwisowej), w zakresie godzinowym od godz. 8.00 do 16.00 przez 365 dni w roku z wyłączeniem sobót, niedziel oraz dni świątecznych.
18. Zgłoszenie uznaje się za przyjęte do realizacji po pisemnym potwierdzeniu przez KOTRAK S.A.
19. Czas i zakres realizacji serwisu będzie rejestrowany przy użyciu **Protokołu wykonania usługi**.
20. W przypadku jakichkolwiek zmian dotyczących danych kontaktowych w tym: adresów e-mail, numerów telefonów oraz faxów – Klient zobowiązany jest do niezwłocznego poinformowania o zaistniałych zmianach KOTRAK S.A. Wskazanie przez Klienta nowych danych kontaktowych, czyni nieaktualnymi dane kontaktowe o których mowa w umowie.
21. KOTRAK S.A. będzie zwolniony od obowiązku świadczenia usług objętych przedmiotem umowy, w przypadku zalegania przez Klienta z zapłatą wynagrodzenia ryczałtowego za jeden pełny okres rozliczeniowy. W przypadku uregulowania zaległych opłat ryczałtowych i pozostałych przez Klienta, KOTRAK S.A. będzie ponownie zobowiązany do świadczenia usług objętych przedmiotem umowy.
22. KOTRAK S.A. zachowuje prawo do wynagrodzenia ryczałtowego w całości, bez względu na okres przerwy w świadczeniu usług wynikający z zaległości Klienta w płatnościach.
23. W przypadku istotnego naruszenia warunków niniejszej umowy przez jedną ze stron, druga strona ma prawo ją wypowiedzieć w trybie natychmiastowym, po wcześniejszym pisemnym wezwaniu do usunięcia stwierdzonych uchybień w terminie odpowiednim do charakteru uchybień.
24. W przypadku wypowiedzenia umowy Klient zobowiązuje się do dokonania na rzecz KOTRAK S.A. płatności z tytułu wszelkich usług, świadczonych przez KOTRAK S.A. do momentu wygaśnięcia Umowy.