



HEUTHERS®



CRM



Finanse



DMS



ISOF



Produkcja



Sprzedaż



Magazyn

Regulamin UZPI ISOF

18 listopada 2019 r.

Copyright by HEUTHES®.

Wszelkie Prawa Zastrzeżone. All rights reserved.

Znaki towarowe: GRYFBANK®, INFOSTRADA BANKOWA®, BASET®, CLIENT-WEB-SERVER®, CLIENT-WAP-SERVER®, ISOF® należą do przedsiębiorstwa HEUTHES®.

18.11.2019 r.



HEUTHES

HEUTHES sp. z o.o.

ul. Koński Jar 8/30
02-785 Warszawa

Tel.: 91 460 89 74

NIP: 852-040-54-92
KRS: 0000184163
REGON: 008188990
Kapitał z.: 130 000 PLN

Biuro Techniczno-Handlowe

ul. Metalowa 6
70-744 Szczecin

www.isof.pl
www.heuthes.pl
marketing@heuthes.pl

Regulamin UZPI ISOF

1. Uwagi wstępne

- 1.1. Nazwa HEUTHES oznacza osobę prawną HEUTHES sp. z o.o., z siedzibą w Warszawie, ul. Koński Jar 8/30, zarejestrowaną w Rejestrze Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Warszawie pod numerem KRS:0000184163.
- 1.2. Adres do korespondencji: HEUTHES sp. z o.o., ul. Metalowa 6, 70-744 Szczecin.
- 1.3. Regulamin HEUTHES stanowi zbiór zasad odnoszących się do Usług Zdalnego Przetwarzania Informacji w systemie ISOF świadczonych przez HEUTHES.

2. Definicje pojęć podstawowych

- 2.1. OPROGRAMOWANIE – Oprogramowanie ISOF.
- 2.2. USŁUGI ZDALNEGO PRZETWARZANIA INFORMACJI (UZPI) to wykonywane na potrzeby ODBIORCY przetwarzanie danych dostarczanych poprzez Internet. Zakres usług określa się w Zamówieniu.
- 2.3. ODBIORCA - podmiot na rzecz, którego świadczone są usługi UZPI.
- 2.4. ABONAMENT jest opłatą miesięczną za świadczone usługi UZPI.
- 2.5. SPRZĘT UZPI oznacza platformę sprzętowo-systemową, czyli serwery, oprogramowanie systemowe, łącza dostępu do Internetu i inne urządzenia, z których udostępniane są usługi UZPI.
- 2.6. PAKIETY USŁUGOWE to usługi parametryzacyjne, szkoleniowo-konsultacyjne i powdrożeniowe, które są świadczone przez HEUTHES na życzenie ODBIORCY za odrębnym wynagrodzeniem.
- 2.7. AUTORYZOWANY PARTNER HANDLOWY HEUTHES to przedsiębiorstwo legitymujące się aktualnym certyfikatem Autoryzowanego Partnera Handlowego HEUTHES, poświadczającym jego kwalifikacje do świadczenia na rzecz ODBIORCY określonych usług związanych z UZPI.
- 2.8. UMOWA UZPI – umowa łącząca HEUTHES oraz ODBIORCĘ zawierana z chwilą akceptacji przesłanego przez ODBIORCĘ do HEUTHES Zamówienia, która w swej treści obejmuje postanowienia zawarte w Zamówieniu oraz której integralną częścią jest niniejszy Regulamin.
- 2.9. WSS – Wymagania Sprzętowo-Systemowe - niezbędne parametry do prawidłowego funkcjonowania OPROGRAMOWANIA określone na stronie internetowej <http://www.isof.pl/wymagania.hdb>.

3. Zawarcie umowy

- 3.1. W celu zawarcia umowy UZPI, ODBIORCA pobiera ze strony www.isof.pl/regulamin formularz Zamówienia UZPI w formacie PDF, wypełnia go w przeglądarce Adobe Reader, zapisuje i następnie drukuje. Podpisany, przez osobę uprawnioną do reprezentacji, bądź osobę upoważnioną do zawierania umów, formularz ODBIORCA przesyła drogą pocztową na adres wskazany w pkt 1.2 niniejszego Regulaminu lub drogą mailową skan podpisanego formularza na adres: marketing@heuthes.pl, z tytułem wiadomości „Zamówienie ISOF-ERP”.
- 3.2. Umowa zostaje zawarta z chwilą zaakceptowania zamówienia przez HEUTHES poprzez rozpoczęcie świadczenia usług UZPI na rzecz ODBIORCY (z chwilą otwarcia możliwości zalogowania się przez pierwszego użytkownika).
- 3.3. Po zawarciu umowy, w sposób określony w pkt 3.2, HEUTHES prześle ODBIORCY pocztą elektroniczną informację o dacie rozpoczęcia świadczenia usług UZPI, adresie internetowym, a tym samym o dacie zawarcia umowy.
- 3.4. Odbiorca wyraża zgodę na to, iż po zawarciu umowy w sposób określony w niniejszym punkcie,

- wszelkie oświadczenia składane pomiędzy stronami (m.in. zmiana zakresu umowy, ankiety parametryzacyjne, zlecenie przez ODBIORCĘ rozwoju oprogramowania) składane będą w formie elektronicznej podpisanej cyfrowo imiennym niekwalifikowanym kluczem elektronicznym wydanym przez Centrum Autoryzacji HEUTHES dostarczonym uprzednio ODBIORCY przez HEUTHES w celu zagwarantowania dostępu do systemu ISOF.
- 3.5. Strony zgodnie ustalają, iż podpisywanie oświadczeń, o których mowa w pkt 3.4. i w sposób określony w pkt 3.4 w stosunkach pomiędzy HEUTHES a ODBIORCĄ jest w pełni skuteczne i wywiera skutki prawne jak przy zachowaniu formy pisemnej.
- 3.6. ODBIORCA gwarantuje, iż osoba, która uzyska dostęp do dostarczonego klucza elektronicznego jest osobą uprawnioną do reprezentacji ODBIORCY, bądź osobą upoważnioną do zawierania umów w imieniu ODBIORCY.

4. Zmiana zakresu umowy

- 4.1. W celu dokonania zmiany zakresu umowy (zakresu świadczonych usług UZPI), ODBIORCA pobiera ze strony www.isof.pl/regulamin, formularz Zamówienia Zmiany UZPI w formacie PDF, wypełnia go w przeglądarce Adobe Reader oraz zapisuje. Wypełniony formularz ODBIORCA podpisuje cyfrowo kluczem elektronicznym dostarczonym uprzednio przez HEUTHES w celu zagwarantowania dostępu do systemu ISOF i wysyła pocztą elektroniczną.
- 4.2. Zmiana zakresu umowy jest skuteczna z chwilą zaakceptowania formularza przez HEUTHES, którego przejawem jest wprowadzenie zmian w zakresie świadczonych usług UZPI wywołujących pożądany skutek dla ODBIORCY.
- 4.3. Wynagrodzenie w nowej wysokości, z uwzględnieniem zmiany zakresu umowy, naliczane będzie od miesiąca następnego po miesiącu, w którym zmiana została wprowadzona.

5. Warunki wdrożenia OPROGRAMOWANIA

- 5.1. Po wypełnieniu Zamówienia w sposób, o którym mowa w pkt 3.1, na formularzu wyliczone są koszty parametryzacji wstępnej systemu, koszty certyfikatów oraz koszty zamawianych przez ODBIORCĘ PAKIETÓW USŁUGOWYCH.
- 5.2. Parametryzacja wstępna, o której mowa w punkcie poprzednim wykonywana jest na podstawie Zamówienia oraz wypełnionej ankiety zatytułowanej „Parametryzacja wstępna” i obejmuje:
- a) rejestrację danych firmy,
 - b) utworzenie struktury organizacyjnej firmy – jednostki, magazyny, kasy,
 - c) utworzenie użytkownika z uprawnieniami administratora systemu i wygenerowanie kodu PIN dla wygenerowania klucza i jego certyfikacji w Centrum Autoryzacji HEUTHES niezbędnego do identyfikacji,
 - d) utworzenie pozostałych użytkowników i grup,
 - e) wygenerowanie i przetworzenie kodów PIN dla użytkowników,
 - f) nadanie wstępnych uprawnień użytkownikom do funkcji systemu,
 - g) zdefiniowanie rachunków bankowych oraz odpowiadających im typów wyciągów bankowych,
 - h) zdefiniowanie rodzajów cen na dokumentach sprzedaży,
 - i) zdefiniowanie szablonów numeracji dokumentów sprzedaży i zakupu,
 - j) zdefiniowanie sposobów płatności,
 - k) zdefiniowanie kont e-mail w przypadku wdrażania poczty w DMS.
- 5.3. Z parametryzacji wstępnej wykluczone są następujące moduły: CRM Serwisowy, Finanse i Księgowość, Lista płac i Pracownicy.
- 5.4. Parametryzacja modułów, o których mowa w pkt 5.3 wykonywana jest jako indywidualna

- parametryzacja zaawansowana w ramach zamawianych przez ODBIORCĘ PAKIETÓW USŁUGOWYCH.
- 5.5. Zamówienie na parametryzację zaawansowaną składa się za pośrednictwem pracownika Działu Handlowego HEUTHES. Parametryzacja zaawansowana systemu ISOF dotyczy modułów wymienionych w pkt 5.3 i jest wykonywana na podstawie przeprowadzonych analiz oraz wypełnionych ankiet.
- 5.6. Etapy realizacji parametryzacji wstępnej oraz zaawansowanej odbywają się według następującej procedury:
- 1) Po dostarczeniu do HEUTHES Zamówienia, o którym mowa w pkt 3.1, HEUTHES niezwłocznie przesyła do ODBIORCY ankietę „Parametryzacja wstępna”. ODBIORCA wypełnia i odsyła do HEUTHES przedmiotową ankietę w terminie 7 dni roboczych od daty otrzymania.
 - 2) Jeżeli ODBIORCA podpisał umowę na parametryzację zaawansowaną, wówczas wypełnia i odsyła do HEUTHES w terminie 7 dni roboczych dodatkowe ankiety parametryzacyjne („Parametryzacja ISOF-FK” i/lub „Parametryzacja listy płac”, inne). ODBIORCA zostaje poinformowany o przystąpieniu do wdrażania systemu ISOF w jego przedsiębiorstwie oraz otrzymuje podstawowe dane o pracowniku HEUTHES, który będzie wdrażał system. Wszelkie niejasności związane z wypełnieniem ankiet, ODBIORCA wyjaśnia z pracownikiem Działu Wdrożeń wyznaczonym do wdrażania systemu.
 - 3) ODBIORCA przekazuje do HEUTHES drogą elektroniczną informację o pracowniku, który będzie odpowiedzialny za wdrożenie systemu ISOF z ramienia ODBIORCY (nazwisko i imię, adres e-mail, telefon).
 - 4) Na życzenie ODBIORCY HEUTHES przygotowuje szczegółowy harmonogram wdrożenia, który jest opracowywany na podstawie wypełnionych ankiet parametryzacyjnych. Harmonogram wdrożenia powinien zawierać listę zadań do wykonania, uczestników tych zadań, planowane terminy realizacji zadań, planowane terminy szkoleń oraz planowany termin zakończenia wdrożenia i przekazania modułów systemu ISOF do eksploatacji. W szczególności harmonogram wdrożenia powinien zawierać informację o realizacji dodatkowych usług związanych z wdrożeniem (np. przeniesienie danych). Harmonogram powinien być zaakceptowany przez obie strony wdrożenia.
 - 5) Pracownik HEUTHES dokonuje parametryzacji wstępnej systemu ISOF na podstawie danych zawartych w ankiecie parametryzacyjnej „Parametryzacja wstępna” w zakresie zdefiniowanym w ZAMÓWIENIU (liczba użytkowników, liczba jednostek organizacyjnych, magazynów, kas) oraz dodatkowych kontaktów z pracownikiem ODBIORCY. Jeżeli z wypełnionej ankiety parametryzacyjnej wynika, iż ODBIORCA rozszerzył zakres usług wdrożeniowych w stosunku do określonych w formularzu Zamówienia, o którym mowa w pkt 3.1, HEUTHES wykona usługi wdrożeniowe w zakresie nieobjętym w formularzu Zamówienia po otrzymaniu dodatkowego Zlecenia przesłanego przez ODBIORCĘ w trybie określonym w pkt 3.4 oraz 3.5.
 - 6) Pracownik HEUTHES wykonuje parametryzację zaawansowaną na podstawie informacji zawartych w dodatkowych ankietach parametryzacyjnych oraz kontaktów z wyznaczoną do tego celu osobą.
 - 7) W trakcie parametryzacji systemu ISOF pracownik HEUTHES uzgadnia z ODBIORCĄ terminy oraz miejsce szkoleń użytkowników systemu ISOF. Szkolenia są realizowane niezależnie od prowadzonej parametryzacji systemu. ODBIORCA może skorzystać ze szkoleń e-learningowych, szkoleń w formie wideokonferencji, szkoleń w siedzibie HEUTHES w Szczecinie oraz ze szkoleń u ODBIORCY. Ceny szkoleń zamieszczone są w cenniku na stronie www.
 - 8) Po zakończeniu parametryzacji wstępnej oraz parametryzacji zaawansowanej, pracownik HEUTHES odpowiedzialny za wdrożenie, przesyła do ODBIORCY informację o zakończeniu parametryzacji i przekazaniu systemu do bieżącej eksploatacji oraz dokumentację z

- przeprowadzonej parametryzacji.
- 9) Dokumentacja z parametryzacji wstępnej zawiera w szczególności informację o utworzonych jednostkach organizacyjnych, magazynach, kasach, użytkownikach systemu, uprawnieniach, wartościach opcji systemowych, adresie systemu.
 - 10) Dokumentacja z parametryzacji zaawansowanej zawiera w szczególności informację o wartościach opcji systemowych oraz parametrach specyficznych dla modułu.
- 5.7. HEUTHES za dodatkową opłatą dokonuje analizy i specyfikacji potrzeb ODBIORCY według następujących zasad:
- 1) Podstawą przystąpienia do analizy jest podpisana umowa UZPI lub zlecenie przesłane do HEUTHES w sposób określony w pkt 3.4 oraz 3.5.
 - 2) Analiza wykonywana jest w oparciu o ankietę „Analiza i specyfikacja potrzeb klienta”.
 - 3) W trakcie wykonywania analizy zostaje ustalony harmonogram wdrażania systemu ISOF zawierający szczegółową listę prac wdrożeniowych wraz z terminami ich realizacji z uwzględnieniem terminów szkoleń, importu danych do systemu oraz innych usług.
 - 4) Wszystkie zgłoszenia oraz uwagi ODBIORCY opisujące specyficzne dodatkowe wymagania funkcjonalne systemu są rejestrowane i dokumentowane. Specyfikacja dodatkowych wymagań funkcjonalnych jest dołączona do dokumentu „Analiza i specyfikacja potrzeb klienta – dokumentacja”.
 - 5) Po zakończeniu analizy, dokument „Analiza i specyfikacja potrzeb klienta – dokumentacja” przekazany jest do akceptacji przez ODBIORCĘ.
 - 6) Zgłoszenia ODBIORCY, po dokonanej analizie, dotyczące zmian w funkcjonalności systemu są podstawą do przygotowania oferty zawierającej wycenę zarejestrowanych zmian oraz harmonogram ich realizacji.
- 5.8. HEUTHES w zakresie usług UZPI realizuje import danych ze starego systemu do systemu ISOF. Podstawą do wykonania importu danych jest podpisana umowa UZPI lub zlecenie przesłane do HEUTHES w sposób określony w pkt 3.4 oraz 3.5. Zlecenie podpisywane jest po przeprowadzeniu analizy dotyczącej importowanych danych, w ramach której ustala się: zakres, format, wielkość importowanych danych. Procedura importu danych do systemu ISOF realizowana jest w sposób następujący:
- 1) ODBIORCA przekazuje próbkę danych do analizy.
 - 2) HEUTHES ustala koszt przeniesienia danych i składa ODBIORCY ofertę na wykonanie importu danych.
 - 3) Po zaakceptowaniu oferty ODBIORCA przesyła do HEUTHES zlecenie w sposób określony w pkt 3.4 oraz 3.5.
 - 4) ODBIORCA przekazuje do HEUTHES dane do importu.
 - 5) Import danych wykonywany jest ze szczególną starannością i z zachowaniem procedur bezpieczeństwa danych ODBIORCY. Dane przekazane przez ODBIORCĘ są protokolarnie niszczone po akceptacji importu przez ODBIORCĘ.
 - 6) Po wykonaniu importu, ODBIORCA otrzymuje drogą elektroniczną raporty dokumentujące zakres przeniesionych do systemu danych.
- 5.9. Podstawą przystąpienia do szkolenia jest podpisana umowa UZPI lub zlecenie przesłane do HEUTHES w sposób określony w pkt 3.4 oraz 3.5. Szkolenia odbywają się według następującej procedury:
- 1) Harmonogram oraz plan szkolenia ustalane są w porozumieniu z ODBIORCĄ.
 - 2) HEUTHES oferuje różne formy szkolenia: e-learning, wideokonferencja, szkolenie w siedzibie

HEUTHES w Szczecinie, szkolenie w siedzibie ODBIORCY. Formę szkolenia wybiera ODBIORCA.

3) Przeprowadzenie szkolenia jest potwierdzane przez ODBIORCĘ na formularzu „Protokół ze szkolenia”.

5.10. Na pisemne zlecenie ODBIORCY HEUTHES oferuje inne dodatkowe usługi i towary w szczególności:

1) kopię bezpieczeństwa na płycie CD/DVD/BR,

2) token kryptograficzny USB z certyfikatem.

5.11. Usługi, o których mowa w pkt 5.1 do 5.10 uznaje się za wykonane i zaakceptowane przez ODBIORCĘ, jeżeli w przeciągu jednego tygodnia od daty powiadomienia ODBIORCY o ich wykonaniu, ODBIORCA nie powiadomi HEUTHES na piśmie o zastrzeżeniach. W przypadku zgłoszenia zastrzeżeń szkolenia uznaje się za wykonane w zakresie w jakim ODBIORCA nie złożył zastrzeżenia.

6. Zakres usług UZPI

6.1. Usługi zdalnego przetwarzania informacji obejmują:

1) zapewnienie ODBIORCY dostępu poprzez Internet i przeglądarkę www do poprawnie funkcjonującego OPROGRAMOWANIA określonego w Zamówieniu UZPI przy spełnionych wymaganiach sprzętowo-systemowych;

2) udostępnianie sprzętu UZPI:

a) łącze internetowe pomiędzy lokalizacją serwera a internetem,

b) zdwojone dyski we wszystkich serwerach – RAID 10,

c) zdwojony firewall,

d) zdwojony serwer aplikacyjny,

e) zdwojony serwer baz danych,

f) zdwojony serwer www,

g) ośrodek zapasowy ze sprzętem rezerwowym,

h) system replikacji danych,

i) system kopii zapasowych,

j) pasmo dla 1 użytkownika do 2 Gbit/miesiąc,

k) przestrzeń dyskowa przeznaczona do składowania danych powstających w drodze świadczenia UZPI do 5 GB;

6.2. Przekroczenie przez ODBIORCĘ możliwości udostępnionego sprzętu UZPI określonego w ust. 1 pkt. 2 lit. j lub k będzie skutkowało podwyższeniem opłat abonamentowych według cen określonych w Cenniku obowiązującym w dniu przekroczenia publikowanym na stronie www.isof.pl/cennik.

7. Prawa i obowiązki stron umowy

7.1. HEUTHES zobowiązuje się do:

1) zapewnienia dostępności UZPI na poziomie przynajmniej 99,2 % we wszystkie dni tygodnia w godzinach od 6.00 do 22.00.

2) rozwijania oprogramowania udostępnianego w ramach UZPI w zakresie własnych koncepcji HEUTHES;

3) odpłatnego rozwijania oprogramowania na zamówienie ODBIORCY;

4) udostępniania ODBIORCY Portalu Serwisowego, który umożliwia zgłaszanie Awarii, Błędów,

- Usterek, Konsultacji i Postulatów rozwojowych oraz pozwala na sprawdzania stanu realizacji zgłoszeń;
- 5) podejmowania działań mających na celu zabezpieczenie składowanych danych i chroniących serwer przed dostępem osób nieupoważnionych;
 - 6) wdrażania usług UZPI.
- 7.2. HEUTHES nie ponosi odpowiedzialności za:
- 1) niewykonanie lub nienależyte wykonanie UMOWY UZPI niezawinione przez HEUTHES w szczególności z przyczyn leżących po stronie ODBIORCY lub podmiotów trzecich lub siły wyższej.
 - 2) utracone przez ODBIORCĘ korzyści w przypadku zawinionego przez HEUTHES niewykonania lub nienależytego wykonania UMOWY UZPI.
- 7.3. ODBIORCA jest zobowiązany do:
- 1) zaopatrzenia się przed uruchomieniem UZPI w sprzęt komputerowy oraz oprogramowanie spełniające wymagania,
 - 2) korzystania z usług zgodnie z Zamówieniem UZPI i niniejszym Regulaminem,
 - 3) uiszczania opłat za świadczone przez HEUTHES usługi w odpowiednich wysokościach i terminach,
 - 4) zgłaszania nowych użytkowników celem objęcia ich abonamentem,
 - 5) nie podejmowania działań mających na celu ominięcie zabezpieczeń,
 - 6) nie umieszczania na sprzęcie UZPI plików lub danych, które mogłyby zakłócić jego pracę,
 - 7) nie umieszczania na sprzęcie UZPI plików lub danych sprzecznych z prawem,
 - 8) natychmiastowego powiadomienia HEUTHES o niemożności korzystania z UZPI.

8. Usługi dodatkowe

- 8.1. Na zamówienie ODBIORCY HEUTHES świadczy odrębnie płatne usługi dodatkowe, których ceny określone są w Cenniku na stronie www.isof.pl/cennik.
- 8.2. Do usług dodatkowych, o których mowa w ust. 1 zalicza się w szczególności:
- 1) wsparcie telefoniczne,
 - 2) usługi operatora zdalnego,
 - 3) konsultacje dla ODBIORCY w zakresie korzystania z UZPI w formie:
 - a) telekonferencji,
 - b) konsultacji w siedzibie HEUTHES,
 - c) konsultacji w siedzibie ODBIORCY,
 - 4) usługi serwisu dodatkowego polegające na wprowadzeniu na zamówienie ODBIORCY zmian w danych ODBIORCY przechowywanych w OPROGRAMOWANIU, jeżeli konieczność wprowadzenia takich zmian wynika z przyczyn leżących po stronie ODBIORCY,
 - 5) usługi analizy problemów zgłaszanych przez ODBIORCĘ, polegające na udzielaniu informacji o możliwościach OPROGRAMOWANIA w kontekście problemu ODBIORCY,
 - 6) usługi analizy przedwdrożeniowej – mogą być przeprowadzone w uzasadnionych przypadkach zarówno przed wdrożeniem OPROGRAMOWANIA jak i przed wdrożeniem pojedynczego modułu OPROGRAMOWANIA. HEUTHES zobowiązany jest poinformować ODBIORCĘ o konieczności przeprowadzenia analizy przedwdrożeniowej, a także o pracochłonności i koszcie przeprowadzenia analizy, zaś ODBIORCA zobowiązany jest wyrazić zgodę na przeprowadzenie takiej analizy i na wynagrodzenie należne HEUTHES. Brak zgody ODBIORCY daje HEUTHES prawo do odstąpienia od umowy w zakresie wdrażanego modułu w stosunku, do którego ODBIORCA nie wyraził zgody na przeprowadzenie analizy,
 - 7) PAKIETY USŁUGOWE, na które składają się:
 - a) **pakiety parametryzacyjne** – wykonywane odpłatnie na zlecenie ODBIORCY ustawienia

wybranych modułów OPROGRAMOWANIA. W skład pakietów wchodzi:

- **Pakiet PP - CRM serwisowy** – obejmuje przygotowanie definicji i ustawienie dopasowanych do ODBIORCY kategorii serwisowych, kampanii, grup urządzeń, a także powiązanie uprawnień i ustawień modułu z serwisantami lub grupami serwisantów. Dodatkowo w ramach pakietu ustawiane są odpowiednie opcje systemowe związane z modułem CRM Serwisowy. W przypadku zakupu przez ODBIORCĘ systemu DMS w skład parametryzacji wchodzi również dodanie obiegu do obsługi zdarzeń serwisowych.
 - **Pakiet PP - Płace** – obejmuje przygotowanie definicji i ustawienie dopasowanych do ODBIORCY elementów i zestawów kadrowo-płacowych, wzorców płacowych, parametrów globalnych, raportów kadrowo-płacowych, a także - w przypadku użytkownika ISOF-FK - schematów dekretacji. Dodatkowo w ramach pakietu ustawiane są odpowiednie opcje systemowe związane z modułem Płace.
 - **Pakiet PP - Księgowość** - obejmuje przygotowanie definicji i ustawienie dopasowanego do ODBIORCY planu kont FK, kategorii kosztowo-przychodowych, kont dekretacji, schematów dekretacji, kont operacyjnych, dodatkowych kartotek kont FK, a także typów dekretów automatycznych i ręcznych. Dodatkowo w ramach pakietu ustawiane są odpowiednie opcje systemowe związane z modułem Księgowość.
- b) **Pakiety szkoleniowo-konsultacyjne** - mają na celu przygotowanie ODBIORCY do rozpoczęcia eksploatacji wybranych modułów OPROGRAMOWANIA. Dostęp do szkoleń i konsultacji z przydzielonym ODBIORCY Konsultantem odbywa się za pomocą telekonferencji lub połączeń telefonicznych (w zależności od bieżących potrzeb i ustaleń z ODBIORCĄ) w ramach wykupionego limitu czasowego danego pakietu. W skład pakietu wchodzi:
- **PS-Sprzedaż** – zakres tematyczny szkoleń i konsultacji obejmuje Faktury sprzedażowe, faktury zakupu, magazyn, raporty kasowe, KPR;
 - **PS-Logistyka** - zakres tematyczny szkoleń i konsultacji obejmuje moduły Zamówienia od klientów, zamówienia do dostawców;
 - **PS-CRM** - zakres tematyczny szkoleń i konsultacji obejmuje moduły CRM Operacyjny, CRM Marketingowy, CRM Serwisowy, DMS i poczta, CRM Portfolio;
 - **PS-Płace** - zakres tematyczny szkoleń i konsultacji obejmuje moduł Płace;
 - **PS-Księgowość** - zakres tematyczny szkoleń i konsultacji obejmuje moduły Finanse i Księgowość, Kasa-Bank, Środki Trwałe;
 - **PS-Ogólny** - zakres tematyczny szkoleń i konsultacji obejmuje dowolny zestaw modułów.
- c) **Pakiety powdrożeniowe** - są przeznaczone dla ODBIORCÓW, którzy wdrożyli zakupiony system ISOF.

- 8.3. Z tytułu świadczenia usług dodatkowych, o których mowa w ust. 1, należne jest odrębne wynagrodzenie dla HEUTHES, chyba że konieczność wykonania określonych czynności wynikała z przyczyn leżących w OPROGRAMOWANIU. Przez przyczynę leżącą w OPROGRAMOWANIU należy rozumieć sytuację, w której:
- 1) dane przetwarzane przy użyciu określonej funkcji przetwarzają się nieprawidłowo,
 - 2) OPROGRAMOWANIE działa niezgodnie z prawem.
- 8.4. Obciążenie ODBIORCY należnościami wynikającymi z usług dodatkowych (z wyjątkiem Pakietów usługowych opisanych w pkt 8.2 ust. 7) nastąpi równocześnie z wystawieniem faktury za UZPI za miesiąc następujący po miesiącu, w którym usługi dodatkowe były wykonane. Faktura winna zawierać załącznik specyfikujący usługi dodatkowe wykonane przez HEUTHES na rzecz ODBIORCY w danym miesiącu rozliczeniowym.

- 8.5. Płatności za PAKIETY USŁUGOWE opisane w pkt 8.2 ust. 7) będą realizowane przez ODBIORCĘ na rzecz HEUTHES z góry na podstawie faktur proforma przelewem na konto bankowe wskazane przez HEUTHES. Za datę dokonania płatności Strony przyjmują dzień uznania rachunku bankowego HEUTHES.
- 8.6. W uzasadnionych przypadkach HEUTHES może żądać zaliczki na usługi dodatkowe.

9. Ceny i opłaty

- 9.1. Opłaty za korzystanie z UZPI określane są w Cenniku opublikowanym na stronach internetowych www.isof.pl/cennik. Wartości są podawane w Złotych Polskich [PLN].
- 9.2. Waloryzacja opłat abonamentowych odbywać się będzie cztery razy w roku według kwartalnego wskaźnika wzrostu cen towarów i usług konsumpcyjnych, ogłaszanego przez Prezesa GUS, na następujących zasadach:
 - a) waloryzacja dokonywana w marcu – według wskaźnika za IV kwartał roku poprzedniego,
 - b) waloryzacja dokonywana w czerwcu – według wskaźnika za I kwartał bieżącego roku,
 - c) waloryzacja dokonywana we wrześniu – według wskaźnika za II kwartał bieżącego roku,
 - d) waloryzacja dokonywana w grudniu – według wskaźnika za III kwartał bieżącego roku.
- 9.3. Opłaty za korzystanie z UZPI mogą być waloryzowane proporcjonalnie w oparciu o istotne z punktu widzenia interesu ekonomicznego przesłanki rynkowe, takie jak kursy walut (USD, EUR) lub zmiany podatkowe. Zmiana cen zostaje ogłoszona poprzez pisemne zawiadomienie ODBIORCY z 30-dniowym wyprzedzeniem. Jeżeli ODBIORCA nie wniesie zastrzeżeń w ciągu 14 dni od otrzymania zawiadomienia przyjmuje się, że nowy cennik dla przedmiotu umowy został przyjęty.
- 9.4. Zmiana opłat za korzystanie z UZPI nie stanowi modyfikacji zasad świadczenia UZPI i nie wymaga zmiany umowy UZPI.
- 9.5. HEUTHES może wypowiedzieć Umowę jeżeli ODBIORCA nie wyrazi zgody na podwyższenie opłat abonamentowych w sytuacjach określonych w pkt 9.3.
- 9.6. ODBIORCA na własny koszt korzysta z dostępu do sieci Internet.
- 9.7. W przypadku gdy ODBIORCA zamówił UZPI w ramach promocji, której czas nie został przez HEUTHES określony w „Regulaminie Promocji”, promocja obowiązuje do czasu odwołania jej przez HEUTHES. O zakończeniu promocji HEUTHES zawiadomi, w sposób określony w pkt 3.4 oraz 3.5, ODBIORCÓW korzystających z UZPI w ramach promocji, wskazując jednocześnie wysokość wynagrodzenia należnego HEUTHES z tytułu świadczonej usługi UZPI jaka obowiązywała będzie po zakończeniu promocji. W terminie 14 dni od dnia otrzymania zawiadomienia, o którym mowa w zdaniu poprzednim, ODBIORCA ma prawo wypowiedzieć umowę UZPI.

10. Warunki płatności

- 10.1. Płatności z tytułu zobowiązań kontraktowych będą realizowane przez ODBIORCĘ na rzecz HEUTHES przelewem na konto bankowe wskazane przez HEUTHES. Za datę dokonania płatności Strony przyjmują dzień uznania rachunku bankowego HEUTHES.
- 10.2. Płatności na rzecz HEUTHES nie mogą być obciążone kosztami bankowymi, prowizjami, opłatą skarbową, podatkiem od czynności cywilnoprawnych lub jakimkolwiek innymi opłatami manipulacyjnymi. Wszelkie tego typu koszty ponosi ODBIORCA.
- 10.3. Należności z tytułu korzystania z UZPI są uiszczane na podstawie faktur wystawionych przez HEUTHES pierwszego roboczego dnia miesiąca, którego dotyczy usługa.
- 10.4. Z zastrzeżeniem pkt 10.6, termin płatności wynosi 14 dni od daty wystawienia faktury.
- 10.5. Za przekroczenie terminu płatności HEUTHES należą się odsetki ustawowe naliczane za każdy

- dzień opóźnienia.
- 10.6. W przypadku zwłoki ODBIORCY w płatnościach HEUTHES ma prawo ustalić odmienne warunki w zakresie terminu i trybu płatności, polegające w szczególności na skróceniu terminu płatności względem określonego w pkt 10.4 lub na wymaganiu wniesienia przedpłaty, jeżeli UZPI ma być świadczone w następnym miesiącu.
- 10.7. W przypadku zwłoki ODBIORCY w płatnościach za okres powyżej 30 dni, HEUTHES może pozbawić go dostępu do UZPI bądź wypowiedzieć umowę ze skutkiem natychmiastowym. Przywrócenie usługi może nastąpić po wniesieniu zaległych opłat wraz z odsetkami, przy czym będzie to wymagać uiszczenia opłaty reaktywacyjnej zgodnie z [Cennikiem](#) (reaktywacja).
- 10.8. HEUTHES ma prawo cofnąć ODBIORCY przyznany rabat, jeżeli:
- a) ODBIORCA w okresie 6 kolejno po sobie następujących miesięcy co najmniej 2 razy nie uiszcza w terminie należnego HEUTHES wynagrodzenia,
 - b) w przypadku zwłoki ODBIORCY z zapłatą trwającej powyżej 30 dni.
- 10.9. W przypadku opóźnienia ODBIORCY z zapłatą należności, HEUTHES wystosuje do ODBIORCY wezwanie do zapłaty, którego kosztami w wysokości 100 zł (za każde wystosowane wezwanie) może zostać obciążony ODBIORCA.
- 10.10. Nieuregulowanie zaległości, po otrzymaniu wezwania do zapłaty, spowoduje iż należności HEUTHES niezwłocznie zostaną przekazane do windykacji oraz może spowodować umieszczenie ODBIORCY w Krajowym Rejestrze Długów.
- 10.11. HEUTHES ma prawo wstrzymać lub zaniechać świadczenia UZPI w przypadku niezastosowania się przez ODBIORCĘ do warunków określonych w pkt 10.
- 10.12. ODBIORCA nie może potrącać należności HEUTHES wynikających ze świadczenia na rzecz ODBIORCY usług UZPI z wierzytelności przysługujących ODBIORCY względem HEUTHES z jakiegokolwiek tytułu.
- 10.13. W przypadku wystawienia przez HEUTHES faktury korygującej, którą HEUTHES zmniejsza kwotę należnej mu opłaty miesięcznej w stosunku do opłaty pierwotnie określonej na fakturze korygowanej, uiszczenie przez ODBIORCĘ zapłaty w wysokości określonej na fakturze korygującej jest jednoczesnym potwierdzeniem przez ODBIORCĘ faktu odbioru faktury korygującej.

11. Faktury elektroniczne

- 11.1. Faktura elektroniczna to faktura wystawiona przez HEUTHES, przekazana i odebrana w formie elektronicznej przez ODBIORCĘ, zgodnie z przepisami polskiego prawa.
- 11.2. Warunkiem otrzymywania faktur elektronicznych od HEUTHES z tytułu świadczonych usług, jest akceptacja przez ODBIORCĘ przesyłania faktur w formie elektronicznej wystawianych z tytułu świadczonych usług. Za akceptację przyjmuje się wyrażenie przez ODBIORCĘ zgody na otrzymywanie faktur elektronicznych zawartej w podpisanym zamówieniu na usługi świadczone przez HEUTHES.
- 11.3. ODBIORCA może też pobrać ze strony www.isof.pl/regulamin druk akceptacji, który po wypełnieniu może zostać wysłany na adres korespondencyjny firmy wskazany w pkt 1.2 niniejszego Regulaminu lub pocztą elektroniczną na adres: faktura@heuthes.pl.
- 11.4. Powyższa akceptacja oznacza rezygnację z otrzymywania faktur w formie papierowej. Wysyłanie oraz przechowywanie faktur elektronicznych zastępuje wysyłanie i przechowywanie faktur papierowych.
- 11.5. ODBIORCA zobowiązuje się do przekazania do HEUTHES adresu poczty elektronicznej, na który to adres ODBIORCA będzie otrzymywał faktury elektroniczne oraz do utrzymywania tego adresu aktywnego w okresie trwania umowy łączącej strony.

- 11.6. Aktywny adres poczty elektronicznej wraz z informacją, że jest to faktura elektroniczna znajduje się na fakturze.
- 11.7. HEUTHES wysyła wiadomość pocztą elektroniczną z fakturą elektroniczną po jej wystawieniu z opcją potwierdzenia odbioru, a ODBIORCA zobowiązuje się potwierdzić odbiór. Za moment doręczenia faktury elektronicznej uważa się moment odebrania poczty elektronicznej z fakturą elektroniczną przez serwer pocztowy ODBIORCY, potwierdzony przez ten serwer.
- 11.8. Wysyłane faktury elektroniczne są wystawiane w systemie informatycznym firmy HEUTHES w formacie PDF/A z załącznikiem w standardzie EDI-XML-GS1 z pieczęcią cyfrową firmy HEUTHES. Pieczęć jest certyfikowana przez CA HEUTHES. Klucz publiczny CA HEUTHES niezbędny do weryfikacji pieczęci cyfrowej można pobrać ze strony www.isof.pl/ca. Faktury elektroniczne w takim formacie zapewniają autentyczność pochodzenia, integralność treści oraz czytelność. Format PDF/A zapewnia łatwość odczytania na dowolnej platformie w długim okresie czasu.
- 11.9. W pliku PDF/A znajduje się załącznik z fakturą w standardzie XML co pozwala na wczytanie faktury do systemu ISOF ODBIORCY, w module faktur zakupowych (moduł Zakupy), bez konieczności ręcznego wprowadzania danych.
- 11.10. HEUTHES rozpoczyna wystawianie faktur elektronicznych nie później niż 30 dni od dnia następującego po dniu otrzymania akceptacji.
- 11.11. Rezygnacja z opcji otrzymywania faktur elektronicznych oznacza rozpoczęcie wysyłki faktur w formie papierowej. Rezygnacja jest skuteczna w przypadku otrzymania jej przez HEUTHES na adres korespondencyjny firmy wskazany w pkt 1.2 niniejszego Regulaminu lub pocztą elektroniczną na adres: faktura@heuthes.pl.
- 11.12. W przypadku wycofania akceptacji dla faktur elektronicznych, HEUTHES traci prawo do przesyłania ODBIORCY faktur w formie elektronicznej w terminie do 30 dni od dnia otrzymania powiadomienia od ODBIORCY.
- 11.13. W razie braku poczty elektronicznej z fakturą elektroniczną lub problemów technicznych z dostępem do faktury ODBIORCA zobowiązuje się niezwłocznie poinformować o tym fakcie HEUTHES (na adres korespondencyjny firmy wskazany w pkt 1.2 niniejszego Regulaminu lub pocztą elektroniczną na adres: faktura@heuthes.pl).
- 11.14. ODBIORCA zobowiązuje się do przekazania pocztą elektroniczną lub pisemną (na adres korespondencyjny firmy wskazany w pkt 1.2 niniejszego Regulaminu lub pocztą elektroniczną na adres: faktura@heuthes.pl) informacji o ewentualnej zmianie adresu e-mail, na który mają być przekazywane faktury elektroniczne. HEUTHES zastrzega sobie, że wprowadzenie zmiany ze starego na nowy adres poczty elektronicznej ODBIORCY wdroży najpóźniej po 30 dniach od otrzymania takiej informacji.
- 11.15. W przypadku braku powiadomienia o zmianie adresu poczty elektronicznej, wystawioną fakturę elektroniczną uważa się za skutecznie dostarczoną na dotychczasowy adres poczty elektronicznej (jeżeli została odebrana przez serwer pocztowy ODBIORCY).
- 11.16. Cesja praw wynikająca z umów pomiędzy HEUTHES i ODBIORCĄ, który korzysta z opcji faktur elektronicznych, powoduje automatyczną aktywację akceptacji otrzymywania faktur elektronicznych przez cesjonariusza.
- 11.17. W przypadku gdy przeszkody formalne lub techniczne uniemożliwiają firmie HEUTHES wystawienie i wysłanie faktur elektronicznych, faktura zostanie wystawiona w formie papierowej (pisemnej) i dostarczona drogą poczty tradycyjnej.

12. Rozwój OPROGRAMOWANIA

- 12.1. HEUTHES rozwija OPROGRAMOWANIE:
- 1) we własnym zakresie w ramach własnych koncepcji,
 - 2) na zlecenie ODBIORCY.
- 12.2. Rozwój OPROGRAMOWANIA przez HEUTHES w ramach własnych koncepcji odbywa się przy zachowaniu następujących zasad:
- 1) dokonywane drobne modyfikacje (ulepszenia i naprawy usterek) oprogramowania nie zmieniające w znaczący sposób jego funkcjonalności, mogą być wprowadzane przez HEUTHES w dowolnym momencie. HEUTHES nie ma obowiązku powiadomienia z wyprzedzeniem ODBIORCY o dokonaniu takich modyfikacji;
 - 2) dokonywanie istotnej modyfikacji OPROGRAMOWANIA, nie zmniejszające jego funkcjonalności, nie wymaga zgody ODBIORCY;
 - 3) HEUTHES, o zmianach o których mowa w podpunktach 1) i 2) informuje poprzez umieszczenie stosownej informacji na pulpicie ISOF.
- 12.3. Rozwój OPROGRAMOWANIA na zlecenie ODBIORCY może wymagać przeprowadzenia analizy funkcjonalnej. ODBIORCA zobowiązuje się współpracować z HEUTHES w zakresie przeprowadzenia analizy funkcjonalnej oraz udzielać HEUTHES wszelkich niezbędnych informacji do jej przeprowadzenia.
- 12.4. W szczególnych wypadkach rozwój OPROGRAMOWANIA może wymagać od ODBIORCY wykonania pewnych czynności. HEUTHES jest zobowiązany poinformować ODBIORCĘ o wystąpieniu takiego przypadku oraz wskazać rodzaj czynności i termin ich wykonania, a ODBIORCA jest zobowiązany wykonać te czynności terminowo i zgodnie z zaleceniami HEUTHES.
- 12.5. Rozwój OPROGRAMOWANIA realizowany jest po przeprowadzeniu analizy funkcjonalnej zapotrzebowania ODBIORCY, po dokonaniu której HEUTHES ustalana wysokość wynagrodzenia za rozwój OPROGRAMOWANIA. HEUTHES realizuje rozwój OPROGRAMOWANIA po przesłaniu przez ODBIORCĘ zlecenia w sposób określony w pkt 3.4 oraz 3.5.

13. Serwis

- 13.1. Pracownik ODBIORCY dokonuje zgłoszeń poprzez Portal Serwisowy, gdzie zostaje nadany temu zgłoszeniu odpowiedni status:
- a) zgłoszone,
 - b) potwierdzone (przyjęte),
 - c) w opracowaniu,
 - d) zrealizowane.
- 13.2. HEUTHES definiuje następujące podstawowe kategorie zgłoszeń:
- a) **Awaria** – funkcjonowanie OPROGRAMOWANIA niezgodne z opisany w dokumentacji OPROGRAMOWANIA, które powoduje zatrzymanie obsługi procesów biznesowych przez OPROGRAMOWANIE niezależnie od przyczyn ich wystąpienia,
 - b) **Błąd** – funkcjonowanie OPROGRAMOWANIA niezgodne z opisany w dokumentacji OPROGRAMOWANIA, powodujące niedogodność w użytkowaniu, ale nie uniemożliwiające korzystania z niezbędnych funkcji OPROGRAMOWANIA,
 - c) **Usterka** – funkcjonowanie OPROGRAMOWANIA niezgodne z opisany w dokumentacji OPROGRAMOWANIA, utrudniające pracę operatorom OPROGRAMOWANIA, których

- usunięcie nie jest pilną koniecznością, a które ODBIORCA może obejść lub ich uniknąć,
- d) **Konsultacje** (wymiana informacji co do funkcjonowania OPROGRAMOWANIA),
- e) **Postulat rozwojowy** (HEUTHES decyduje po analizie czy rozbudowa będzie się odbywała we własnym zakresie w ramach własnych koncepcji, czy też na odpłatne zlecenie ODBIORCY).
- 13.3. W Portalu Serwisowym może nastąpić zmiana statusu oraz kategorii zgłoszenia. Portal rozsyła do odpowiednich osób w HEUTHES i u ODBIORCY wiadomości email i SMS.
- 13.4. Pracownik ODBIORCY może również poinformować telefonicznie Kierownika Projektu po stronie HEUTHES lub pracownika merytorycznego Działu Wdrożeń HEUTHES, a w przypadku zdarzeń, które wystąpią poza godzinami pracy HEUTHES informuje Dyżurnego Informatyka HEUTHES.
- 13.5. Czasy obsługi zgłoszeń typu Awaria, Błąd i Usterka zaprezentowano w Tabeli 1.

Tabela 1. Tryb obsługi zgłoszeń

Przyjęcie zgłoszenia	
Godziny przyjmowania zgłoszeń	1. Poprzez kanały komunikacyjne: a) Portal Serwisowy HEUTHES dostępny 24 godz. na dobę, 7 dni w tygodniu b) pozostałe kanały komunikacji dostępne w dni robocze (poniedziałek – piątek, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy) 9:00 – 16:00 c) Dyżurny Informatyk dostępny w dni robocze godz od 6:00 do 9:00 oraz od godz. 16:00 do 22:00, w dni wolne od pracy od godziny 10:00 do 18:00. 2. Zgłoszenia są rejestrowane w dni robocze od godz. 9:00 do godz. 16:00. Zgłoszenia zarejestrowane: a) w godz. od 16:00 do godz. 0:00 rejestrowane są jako zgłoszone o 9:00 w kolejnym dniu roboczym b) w godz. od 0:00 do godz. 9:00 w dni robocze rejestrowane są jako zgłoszone o 9:00 c) oraz zgłoszenia zarejestrowane w dni ustawowo wolne od pracy rejestrowane są jako zgłoszone o 9:00 w najbliższym dniu roboczym.
Reakcja na zgłoszenie	
Czas reakcji na zgłoszenie Awarii	Maks. 24 godziny od momentu przyjęcia zgłoszenia przez HEUTHES (patrz punkt 13.6)
Czas reakcji na zgłoszenie Błędu	48 godzin od momentu przyjęcia zgłoszenia przez HEUTHES
Czas reakcji na zgłoszenie Usterkę	7 dni robocze od momentu przyjęcia zgłoszenia przez HEUTHES
Wskazanie Rozwiązania Zastępczego	
Czas wskazania Rozwiązania zastępczego dla Awarii	Maks. 24 godziny od momentu przyjęcia zgłoszenia przez HEUTHES (patrz punkt 13.6)
Czas wskazania Rozwiązania zastępczego dla Błędu	48 godzin od momentu przyjęcia zgłoszenia przez HEUTHES
Czas wskazania Rozwiązania zastępczego dla Usterki	7 dni roboczych od momentu przyjęcia zgłoszenia przez HEUTHES
Usunięcie Nieprawidłowości działania	
Czas usunięcia Awarii	Maks. 24 godzin od momentu przyjęcia zgłoszenia przez HEUTHES
Czas usunięcia Błędu	14 dni roboczych od momentu przyjęcia zgłoszenia przez HEUTHES
Czas usunięcia Usterki	30 dni roboczych od momentu przyjęcia zgłoszenia przez HEUTHES

- 13.6. ODBIORCA pracuje na OPROGRAMOWANIU działającym w głównym Centrum Danych HEUTHES. Równocześnie ODBIORCA może w każdej chwili zalogować się on-line do kopii bezpieczeństwa swojego OPROGRAMOWANIA w zapasowym Centrum Danych. Kopia jest dostępna dla ODBIORCY w trybie tylko do odczytu (ang. read only). Dzięki technologii blockchain, ODBIORCA może porównać aktualność danych w obydwu systemach - głównym i zapasowym. W ramach działań obejmujących Wskazanie Rozwiązania Zastępczego i Usunięcie Nieprawidłowości działania z Tabeli 1, HEUTHES po analizie zgłoszenia podejmuje próbę

- usunięcia Awarii lub przełącza OPROGRAMOWANIE działające w głównym Centrum Danych na OPROGRAMOWANIE działające w zapasowym Centrum Danych HEUTHES, które jednocześnie udostępni ODBIORCY pełną funkcjonalność OPROGRAMOWANIA. Dzięki własnej technologii RTAPU, która umożliwia wymianę kodu programu w trakcie pracy ISOF, HEUTHES dynamicznie aktualizuje oprogramowanie bez konieczności wyłączenia serwerów w Centrach Danych z bieżącej pracy. Daje to możliwość szybkiej reakcji na ewentualne problemy.
- 13.7. Dotrzymanie deklarowanego **czasu reakcji** na zgłoszenie nastąpi, jeżeli w czasie deklarowanym w Tabeli 1:
- HEUTHES przekaże potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia, w Portalu Serwisowym.
 - ODBIORCA przekaże wszystkie niezbędne informacje wymagane przez HEUTHES do zdiagnozowania zgłoszenia.
- W następnej kolejności HEUTHES dokona klasyfikacji nieprawidłowości działania i poda planowany termin usunięcia nieprawidłowości działania.
- Potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia może nastąpić na zasadach opisanych w pkt. 13.10.
- 13.8. Dotrzymanie deklarowanego **czasu wskazania rozwiązania zastępczego** nastąpi, jeżeli w czasie deklarowanym w Tabeli 1:
- HEUTHES wskaże i zaleci uruchomienie lub uruchomi rozwiązanie zastępcze lub w porozumieniu z ODBIORCĄ wyznaczy inny termin uruchomienia rozwiązania zastępczego.
 - ODBIORCA przekaże wszystkie niezbędne informacje wymagane przez HEUTHES do wskazania rozwiązania zastępczego.
- 13.9. Dotrzymanie deklarowanego **czasu usunięcia nieprawidłowości działania** nastąpi, jeżeli w czasie deklarowanym w Tabeli 1:
- HEUTHES wykona co najmniej jedną z poniższych czynności:
 - usunie nieprawidłowość działania OPROGRAMOWANIA,
 - wykaże, że zgłoszenie nie jest nieprawidłowością działania OPROGRAMOWANIA,
 - w porozumieniu z ODBIORCĄ wyznaczy inny termin usunięcia nieprawidłowości działania OPROGRAMOWANIA.
 - ODBIORCA przekaże wszystkie niezbędne informacje wymagane przez HEUTHES do usunięcia nieprawidłowości działania OPROGRAMOWANIA.
- 13.10. Wszelkie działania HEUTHES realizowane będą na wezwanie, które będzie dokonane w Portalu Serwisowym. Rzeczywiste czasy, o których mowa w Tabeli 1, będą obliczane wyłącznie na podstawie zapisów w Portalu Serwisowym. Jeżeli nie będzie można dokonać wezwania poprzez Portal Serwisowy dopuszcza się wezwanie pisemnie, telefonicznie, pocztą elektroniczną lub w inny sposób przyjęty pomiędzy ODBIORCĄ a HEUTHES. Wezwania dokonane przez ODBIORCĘ w formie innej niż w Portalu Serwisowym wymagają uzupełnienia w Portalu Serwisowym w terminie 14 dni.
- 13.11. Czasy reakcji i usunięcia nieprawidłowości działania dla poszczególnych zgłoszeń mogą być inne niż w Tabeli 1, jeżeli ODBIORCA zaakceptuje potwierdzenie zgłoszenia przekazane przez HEUTHES z określoną w nim kwalifikacją i planowaną datą realizacji zgłoszenia zgodnie z pkt. 13.9.
- 13.12. Na wniosek ODBIORCY, w przypadku nie wywiązania się z postanowień zawartych od pkt. 13.5 do pkt. 13.11 HEUTHES jest zobowiązany do obniżenia miesięcznej opłaty abonamentowej o 0,15% (piętnaście setnych procenta) za każdą rozpoczętą godzinę uchybienia któremukolwiek z terminów podjęcia czynności serwisowych, o których mowa w tych punktach. Obniżenie opłaty abonamentowej dotyczy miesiąca, w którym powinny zostać podjęte czynności serwisowe. ODBIORCA nie będzie mógł wnioskować o obniżenie opłaty abonamentowej, za czynności

serwisowe, w których niedotrzymanie czasu nastąpiło z winy ODBIORCY z powodu niewykonania obowiązków wynikających z pkt (13.7.b, 13.8.b, 13.9.b).

14. Autoryzowani Partnerzy Handlowi HEUTHES

- 14.1. Z zastrzeżeniem pkt 8.2, usługi UZPI ujęte w niniejszej Umowie mogą być realizowane bezpośrednio przez HEUTHES albo przez Autoryzowanego Partnera Handlowego HEUTHES.
- 14.2. Autoryzowany Partner Handlowy może realizować następujące usługi:
 - 1) pośrednictwo w zawarciu umowy UZPI lub licencji na system ISOF,
 - 2) parametryzacja i wdrożenie systemu ISOF oraz szkolenie personelu ODBIORCY.
- 14.3. W świadczeniu usług na rzecz ODBIORCY Autoryzowanego Partnera Handlowego obowiązuje oficjalny cennik usług HEUTHES, publikowany na stronach www.isof.pl/cennik.
- 14.4. Na żądanie ODBIORCY, Autoryzowany Partner Handlowy jest zobowiązany okazać ODBIORCY certyfikat autoryzacyjny HEUTHES.
- 14.5. Usługi określone w pkt 3.2 mogą być wykonywane wyłącznie przez osoby legitymujące się aktualnym na dany rok osobistym certyfikatem, wydanym przez HEUTHES, potwierdzającym kwalifikacje do świadczenia tych usług.
- 14.6. Przedsiębiorstwo SOFTFAN SA z siedzibą w Warszawie, zarejestrowana w Rejestrze Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000133959 jest Autoryzowanym Partnerem Handlowym HEUTHES.

15. Bezpieczeństwo danych

- 15.1. W systemie ISOF przesyłane dane zabezpieczane są przy użyciu protokołu TLS 1.3, 128-bitowego klucza symetrycznego oraz algorytmu RSA 1024 bit.
- 15.2. W celu identyfikacji osób korzystających z systemu ISOF, HEUTHES wydaje ODBIORCY wyłącznie imienne certyfikaty niekwalifikowane, które umożliwiają jednoznaczne ustalenie tożsamości użytkowników ISOF. Jakikolwiek odstępstwa, od powyższej zasady, wymagają zawarcia pisemnego aneksu do umowy.
- 15.3. Sprzęt UZPI wyposażony jest w firewall, chroniący serwer aplikacyjny przed niepożądanym dostępem z sieci Internet.
- 15.4. Pełne kopie bezpieczeństwa na nośnikach trwałych standardowo wykonywane są raz w miesiącu. Kopie przyrostowe wykonywane są codziennie w godzinach nocnych i przechowywane są do czasu wykonania kopii pełnej. W sposób ciągły dane replikowane są na serwerach rezerwowych w ośrodku głównym i zapasowym. Na żądanie ODBIORCY HEUTHES udostępni odpłatnie ostatnią wykonaną kopię bezpieczeństwa.
- 15.5. W celu zabezpieczenia danych HEUTHES:
 - 1) systematycznie dokonuje konserwacji sprzętu UZPI. Konserwacja sprzętu UZPI może być wykonywana wyłącznie w godzinach 23.00-6.00 (okno serwisowe) i wymaga uprzedniego poinformowania ODBIORCY. Czas konserwacji nie jest uwzględniany przy określaniu poziomu dostępności UZPI gwarantowanego w umowie, chyba że konserwacja będzie wykonywana poza oknem serwisowym;
 - 2) jest uprawniony do zbierania i archiwizowania danych identyfikujących użytkownika ODBIORCY oraz przypisany mu zakres uprawnień oraz dziennika pracy.
- 15.6. W przypadku awarii sprzętu UZPI, która spowoduje utratę danych ODBIORCY, HEUTHES zobowiązany jest odtworzyć dane z ostatniej kopii nocnej, a jeśli utworzono kopie późniejszą – z

ostatniej utworzonej kopii. W pozostałym zakresie utracone dane zobowiązany jest odtworzyć ODBIORCA.

16. Powierzenie przetwarzania danych osobowych

- 16.1. ODBIORCA, korzystający w systemie ISOF, jest administratorem danych osobowych w nim zawartych w rozumieniu Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r., działa zgodnie z obowiązującymi przepisami i dba o ochronę danych osobowych wprowadzonych do systemu.
- 16.2. ODBIORCA jest obowiązany zastosować środki techniczne i organizacyjne zapewniające ochronę przetwarzanych danych osobowych odpowiednią do zagrożeń oraz kategorii danych objętych ochroną, a w szczególności powinien zabezpieczyć dane przed ich udostępnieniem osobom nieupoważnionym, zabranieniem przez osobę nieuprawnioną, przetwarzaniem z naruszeniem Ustawy oraz zmianą, utratą, uszkodzeniem lub zniszczeniem.
- 16.3. HEUTHES realizuje zapisy zawarte w Rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w zakresie przechowywania danych osobowych klientów ODBIORCÓW.
- 16.4. HEUTHES zobowiązuje się przechowywać powierzone dane osobowe wyłącznie w zakresie i w celu świadczenia usług związanych z udostępnieniem systemu ISOF.
- 16.5. HEUTHES podejmuje wymienione poniżej środki techniczne i organizacyjne w celu zabezpieczenia danych, o których mowa w pkt. 16.3:
 - dwa Centra Danych – główny i zapasowy,
 - replikacja pomiędzy serwerem głównym i serwerem zapasowym Numer1 w ośrodku głównym,
 - replikacja pomiędzy serwerem zapasowym w ośrodku głównym i serwerem zapasowym Numer2 w ośrodku zapasowym,
 - pełna nocna kopia danych z serwera głównego na serwer kopii zapasowych w ośrodku głównym,
 - pełna nocna kopia danych z serwera zapasowego Numer2 w ośrodku zapasowym na serwer kopii zapasowych w ośrodku zapasowym,
 - główne Centrum Danych wyposażone jest w:
 - dwie niezależne linie energetyczne,
 - dwa generatory prądu,
 - dwa niezależne systemy UPS,
 - dwa systemy klimatyzacji z zainstalowanymi antypyłowymi filtrami powietrza,
 - system gaszenia gazem obojętnym z czujnikami wczesnego wykrywania pożaru,
 - kontrolę dostępu do pomieszczeń z systemem kart dostępu i telemonitoringiem,
 - ochronę przed dostępem osób nieupoważnionych,
 - monitorowanie działania serwerów 24/7,
 - urządzenia zabezpieczające dostęp do systemu zgodne z TLS wersja 1.3 z użyciem imiennych certyfikatów dostępu użytkowników.
- 16.6. HEUTHES w zakresie realizacji wsparcia obsługi oprogramowania ISOF może mieć dostęp do danych osobowych tylko przy indywidualnym upoważnieniu pracownika HEUTHES przez administratora ODBIORCY.
- 16.7. Po zakończeniu świadczenia usług HEUTHES, na pisemne żądanie administratora, usunie przechowywane dane osobowe.

17. Ochrona własności intelektualnej HEUTHES

- 17.1. OPROGRAMOWANIE i dokumentacja, w oparciu o które świadczone są UZPI stanowi utwór w rozumieniu ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych, do którego mają zastosowanie autorskie prawa osobiste oraz majątkowe i jest własnością HEUTHES.
- 17.2. Rozwiązania techniczne i idee, w oparciu o które tworzone jest OPROGRAMOWANIE, chronione są w oparciu o ustawę Prawo własności przemysłowej (ochrona patentowa) oraz ustawę o prawach autorskich i prawach pokrewnych albo stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa HEUTHES w rozumieniu przepisów ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji.
- 17.3. ODBIORCA zobowiązuje się nie podejmować żadnych działań naruszających prawa autorskie, patentowe lub know-how HEUTHES, a w szczególności w celu wytworzenia OPROGRAMOWANIA komputerowego lub dokumentacji użytkowej w istotny sposób podobnych do któregośkolwiek z OPROGRAMOWANIA HEUTHES.

18. Zasady bezpieczeństwa i higieny pracy

Przedstawiciel ODBIORCY musi towarzyszyć personelowi HEUTHES delegowanemu do wykonywania czynności w siedzibie ODBIORCY lub innym miejscu wskazanym przez ODBIORCĘ zgodnie z warunkami umowy przez cały czas pobytu, o ile HEUTHES tego zażąda. ODBIORCA podejmie wszystkie niezbędne czynności mające na celu zapewnienie bezpiecznych i higienicznych warunków pracy personelowi HEUTHES.

19. Poufność

- 19.1. Treść UMOWY UZPI objęta jest rygiem tajemnicy handlowej. Nie wyklucza to prawa Stron do ujawniania informacji, których ujawnianie jest obowiązkiem wynikającym z przepisów prawa.
- 19.2. Rygor zachowania tajemnicy handlowej dotyczy również wszelkich informacji mających charakter tajemnicy chronionej prawem, do której Strony miały nawzajem dostęp w związku z procesem negocjacyjnym lub w trakcie realizacji UMOWY UZPI. W szczególności HEUTHES zobowiązuje się do zachowania w tajemnicy wszelkich informacji dotyczących ODBIORCY oraz jego klientów i ich wzajemnych relacji, z którymi może mieć styczność w związku ze świadczeniem UZPI.
- 19.3. Za informację mającą charakter tajemnicy chronionej prawem uważa się w szczególności informację przekazaną przez jedną ze Stron w dokumencie papierowym lub elektronicznym opatrzonym klauzulą „POUFNE” lub „DO UŻYTKU WEWNĘTRZNEGO”.
- 19.4. Zarówno HEUTHES jak i ODBIORCA ponoszą pełną odpowiedzialność za naruszenie tajemnicy przez swoich pracowników i podwykonawców.
- 19.5. Zachowanie tajemnicy obowiązuje Strony również po rozwiązaniu lub wygaśnięciu UMOWY UZPI.
- 19.6. AUTORYZOWANY PARTNER HANDLOWY HEUTHES pośredniczący w podpisaniu UMOWY UZPI pomiędzy ODBIORCĄ a HEUTHES lub realizujący działania wynikające z UMOWY UZPI na rzecz ODBIORCY ma prawo dostępu do informacji chronionej zawartej w UMOWIE UZPI.
- 19.7. AUTORYZOWANY PARTNER HANDLOWY HEUTHES, o którym mowa w pkt 12.6, posiada takie same obowiązki w zakresie zachowania poufności przy dostępie do informacji chronionej, jak Strony.

20. Polityka prywatności

- 20.1. Informacje podawane przez ODBIORCĘ w formularzu aktywacyjnym przy uruchamianiu wersji demonstracyjnej OPROGRAMOWANIA na stronie www.isof.pl są niezbędne do korzystania z OPROGRAMOWANIA HEUTHES.

- 20.2. Każdy ODBIORCA, który odwiedza stronę internetową, pobiera na swoją stację roboczą przynajmniej jeden plik cookie. Pliki cookie umożliwiają HEUTHES przechowywanie informacji o preferencjach ODBIORCY, a przez to podnoszą jakość świadczonych usług na rzecz ODBIORCY.
- 20.3. OPROGRAMOWANIE HEUTHES nie zbiera żadnych dodatkowych informacji na temat ODBIORCY poza danymi podanymi w procesie uruchamiania OPROGRAMOWANIA lub w etapach późniejszych, wymaganych dla obsługi danej funkcjonalności OPROGRAMOWANIA.
- 20.4. Oprócz wyżej wymienionych celów ODBIORCA wyraża zgodę na wykorzystywanie zgromadzonych informacji do udostępniania, utrzymywania, ochrony i udoskonalania usług HEUTHES oraz tworzenia nowych usług.
- 20.5. Informacje, o których mowa w pkt 19 mogą być wykorzystywane w innym celu niż podany podczas ich gromadzenia wyłącznie po uprzednim uzyskaniu zgody ODBIORCY.
- 20.6. Dane mogą być udostępnione innym przedsiębiorstwom wyłącznie w sytuacji, gdy ODBIORCA wyraził zgodę na takie udostępnienie.
- 20.7. W żadnym przypadku HEUTHES nie udostępnia danych ODBIORCY związanych z prowadzoną działalnością gospodarczą poza przypadkami wymaganymi przez polskie prawo.
- 20.8. HEUTHES stosuje środki techniczne i organizacyjne zapewniające ochronę zbieranych i przetwarzanych danych odpowiednio do zagrożeń oraz kategorii danych objętych ochroną zgodnie z wymogami Ustawy o Ochronie Danych Osobowych.
- 20.9. Uprawnienia do przetwarzania zbieranych danych w celach analitycznych posiadają wyłącznie osoby, które zostały do tego upoważnione przez HEUTHES. Każda z takich osób posiada swój identyfikator oraz hasło.
- 20.10. W procesie zbierania i przetwarzania zebranych danych HEUTHES wykorzystuje odpowiednie środki bezpieczeństwa. Zaliczają się do nich wewnętrzne procedury przechowywania i przetwarzania, w tym odpowiednie algorytmy szyfrowania i fizyczne środki bezpieczeństwa, mające na celu ochronę przed nieupoważnionym dostępem do systemów, w których HEUTHES przechowuje dane.
- 20.11. Szczegółowy opis zabezpieczenia danych przed ujawnieniem lub zniszczeniem zawarty został w pkt 6 (dot. zakresu usług UZPI) i 15 (dot. bezpieczeństwa danych).

21. Granice odpowiedzialności cywilnej

Roszczenia ODBIORCY do odszkodowań za straty w mieniu lub szkody na zdrowiu i życiu spowodowane przez błąd lub niedopatrzenie ze strony HEUTHES ograniczone są do kwoty stanowiącej równowartość dwunastomiesięcznego abonamentu, którego wartość ustalona jest na dzień powstania szkody. W żadnym wypadku HEUTHES nie przyjmuje odpowiedzialności za szkody wynikłe z powodu utraty danych lub zysków i przychodów powstałych w wyniku użycia produktów HEUTHES lub za wszystkie przypadkowe lub będące konsekwencją poprzednio wymienionej straty, nawet gdy UŻYTKOWNIK tych PRODUKTÓW nie został uprzedzony o możliwości zaistnienia takich szkód. Powyższe ograniczenia w zakresie odpowiedzialności cywilnej HEUTHES obowiązują bez względu na formę działalności zarówno zgodnej, jak i niezgodnej z niniejszymi warunkami, włącznie z niedopatrzeniem.

22. Postanowienia końcowe

- 22.1. HEUTHES zastrzega sobie prawo zmian niniejszego Regulaminu. O wszelkich zmianach HEUTHES będzie informował ODBIORCĘ pocztą elektroniczną w sposób określony w pkt 3.4 i 3.5, będą one obowiązywały w przypadku, gdy ODBIORCA nie wypowie umowy w terminie 14 dni od dnia wysłania.

- 22.2. Prawa do korzystania z UZPI nie mogą przejść w drodze cesji na osoby trzecie bez pisemnej zgody HEUTHES.
- 22.3. HEUTHES ma prawo scedować swoje wierzytelności na rzecz banku, instytucji faktoringowej lub osoby trzeciej powiadamiając o tym jednocześnie ODBIORCĘ.
- 22.4. Jeżeli HEUTHES tego zażąda, ODBIORCA wyraża zgodę na przeniesienie praw i obowiązków wynikających dla HEUTHES z niniejszej Umowy na przedsiębiorstwo SOFTFAN S.A. z siedzibą w Warszawie zarejestrowaną w Rejestrze Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonym przez Sąd Rejonowy w Warszawie pod nr KRS: 0000133959.
- 22.5. Umowa UZPI zostaje zawarta na czas nieokreślony z tym zastrzeżeniem, że nie może zostać rozwiązana przed upływem 12 miesięcy od dnia jej zawarcia. W przypadku rozwiązania umowy przed terminem określonym w zdaniu poprzednim strona, która rozwiązała umowę, z wyjątkiem rozwiązania przez HEUTHES umowy z przyczyn określonych w pkt 10.7, zobowiązana jest do zapłaty kary umownej w wysokości odpowiadającej wielkości opłaty jaką uiszczyłby ODBIORCA do końca upływu 12-miesięcznego okresu, gdyby umowa nie została rozwiązana. W przypadku rozwiązania umowy przez HEUTHES z przyczyn określonych w pkt 10.7 przed upływem 12 miesięcy od dnia zawarcia umowy, ODBIORCA zobowiązany będzie do zapłaty kary umownej w wysokości określonej w zdaniu poprzednim.
- 22.6. Z zastrzeżeniem pkt 22.6 Umowa UZPI może zostać rozwiązana przez każdą ze Stron w formie pisemnej z zachowaniem 90-dniowego okresu wypowiedzenia.
- 22.7. W przypadku rozwiązania umowy UZPI, Strony określą w odrębnym aneksie do niniejszej umowy zasady przeniesienia danych z systemu ISOF do innego systemu, wskazanego przez ODBIORCĘ.
- 22.8. Oświadczenia ODBIORCY bądź HEUTHES o wypowiedzeniu umowy, w sytuacjach określonych w niniejszym Regulaminie, wywołują skutek prawny na koniec miesiąca kalendarzowego, w którym zostały złożone.
- 22.9. W stosunkach pomiędzy ODBIORCAMI a HEUTHES, którzy zawarli UMOWY UZPI przed wejściem w życie niniejszego Regulaminu obowiązuje dotychczasowa umowa UZPI wraz z OWU będącym załącznikiem do umowy. ODBIORCA może przyjąć do stosowania niniejszy Regulamin poprzez przesłanie do HEUTHES pisemnego oświadczenia o zaakceptowaniu niniejszego Regulaminu. ODBIORCA może zaakceptować niniejszy Regulamin bez przesyłania pisemnego oświadczenia w sytuacji, gdy dokonał zmiany zakresu świadczonych usług UZPI w sposób określony w pkt 4. W przypadku, o którym mowa w zdaniu poprzednim uznaje się, iż ODBIORCA przesyłając formularz w formie elektronicznej jednocześnie zaakceptował niniejszy Regulamin.
- 22.10. W sprawach nieuregulowanych stosuje się przepisy kodeksu cywilnego oraz ustawę Prawo autorskie i prawa pokrewne.
- 22.11. Spory powstałe na tle realizacji UMOWY UZPI Strony poddają do rozstrzygnięcia właściwemu rzeczowo sądowi w Szczecinie.
- 22.12. Niniejszy regulamin wchodzi w życie z dniem 18 listopada 2019 r.

Wojciech Grzybek
Prezes Zarządu
HEUTHES sp. z o.o.
ul. Koński Jar 8/30
02-785 Warszawa