

Ogólne Warunki Świadczenia Usług obowiązujące od 01.06.2020

Niniejszy dokument określa Ogólne Warunki Świadczenia Usług świadczonych przez Ermland-IT Aleksander Pawlak z siedzibą w Olsztynie, Dworcowa 24/20, 10-437, NIP 5272856640.

Cześć I Postanowienia Ogólne

§ 1 Definicje

Użyte w niniejszym OWU pojęcia mają następujące znaczenie:

1. **Ermland-IT** – Ermland-IT Aleksander Pawlak, NIP 5272856640.
2. **Klient** – podmiot zlecający Ermland-IT świadczenie usług lub nabywający produkty.
3. **Kwota netto** – kwota bez należnego podatku od towarów i usług (VAT).
4. **EOG** – Europejski Obszar Gospodarczy
5. **UE** – Unia Europejska.
6. **Strony** – Ermland-IT oraz Klient
7. **Dni robocze** – dni od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni uznanych za wolne od pracy przez przepisy prawa polskiego.
8. **Microsoft** – Microsoft Corporation, z siedzibą w Redmond, USA lub inna spółka z grupy Microsoft będąca licencjodawcą usług chmurowych.
9. **TechData** – TECH DATA Polska Spółka z o.o., KRS 26816
10. **Okres rozliczeniowy** – określony czas na jaki Klient uzyskuje licencję
11. **OWŚU** – Ogólne Warunki Świadczenia Usług.
12. **SDC** – szacunkowa kwota detaliczna usług chmurowych **Microsoft** w danym miesiącu kalendarzowym.
13. **MCA** – Umowie Klienta Microsoft (Microsoft Customer Agreement – dalej MCA).
14. **VAT** – podatek od towarów i usług.
15. **RODO** – Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych). Dz. Urz. UE L 2019 119 s.1.
16. **Godziny dostępności** – umówione przez **Strony** godziny w dni robocze w ramach których **Ermland-IT** zapewnia dostępność usług IT, domyślnie jest to pora od 8.00 do 16.00 czasu polskiego.

§ 2

Zakres stosowania

1. Niniejsze OWŚU mają zastosowanie do całej współpracy pomiędzy Ermland-IT a Klientem.
2. W wypadku konfliktu pomiędzy ustaleniami Stron a treścią OWU zastosowanie mają uzgodnienia zawarte przez Strony w formie pisemnej lub mailowej pod rygorem nieważności.
3. Niniejsze OWŚU określają:
 - a. w części I ogólne zasady współpracy
 - b. w części II szczególne zasady współpracy w przedmiocie usług chmurowych,
 - c. w części III szczególne zasady współpracy w przedmiocie pozostałych usług IT,
 - d. w części IV szczególne zasady odnoszące się do danych osobowych.
4. W przypadku kolizji pomiędzy ogólnymi zasadami z części I a innymi częściami, stosuje się zasady z odpowiedniej części szczególnej.

§ 3

Zakres

1. **Ermland-IT** świadczy Klientowi usługi:
 - a. z zakresu obsługi IT,
 - b. sprzedaży licencji na oprogramowanie lub usługi IT.
2. **Ermland-IT** ma prawo do odmowy świadczenia usługi na rzecz Klienta bez podania przyczyny.
3. **Strony** mogą podjąć decyzję o współpracy w innym zakresie w drodze porozumienia ad hoc, które wymaga dla swej ważności formy dokumentowej, w tym mailowej.

§ 4

Komunikacja

1. **Klient** wskazuje osobę i jej dane do kontaktu z **Ermland-IT**, w szczególności adres e-mail i nr telefonu, za pomocą których będą składane zamówienia na usługi oraz prowadzona komunikacja w sprawie współpracy, w tym przesyłane informacje dotyczące bezpieczeństwa usług lub zawierające informacje na temat współpracy.
2. **Klient** może wskazać więcej niż jedną osobę do kontaktu, każda z tych osób ma prawo składać zamówienia.
3. **Klient** może wskazać adres do przysyłania informacji handlowych od **Ermland-IT**.
4. **Klient** jest zobowiązany do wskazania adresu e-mail, na który przesyłana jest komunikacja.

§ 5

Zawieszenie świadczenia usług

1. **Ermland-IT** może zawiesić lub zakończyć świadczenie wszystkich usług w przypadku nieopłacenia przez **Klienta** w terminie faktury (częściowo lub w całości) za dowolną usługę objętą **OWŚU**.
2. W trakcie zawieszenia **Klient** jest zobowiązany do opłacania należności za zamówione usługi.

§ 6

Zmiana OWŚU

1. **Ermland-IT** jest uprawniony do jednostronnej zmiany **OWŚU**, poprzez przesłanie zmian na adres e-mail **Klienta** nie później niż na 30 dni przed wejściem ich w życie.

2. **Klient** ma prawo wyrazić sprzeciw względem zmian, drogą mailową z adresu mailowego podanego **Ermland-IT**, wysyłając wiadomość na adres zwrotny najpóźniej na dzień przed wejściem w życie zmian.
3. Brak zgłoszenia sprzeciwu skutkuje wejściem w życie zmian w terminie podanym przez **Ermland-IT**
4. Zgłoszenie sprzeciwu skutkuje zakończeniem współpracy w dniu poprzedzającym wejście w życie zmian regulaminu. W przypadku skrócenia okresu współpracy z **Ermland-IT** lub niewykorzystania w pełni opłaconych usług **Klientowi** nie przysługuje zwrot lub obniżenie wynagrodzenia.

§ 7

Inne postanowienia

1. Współpraca **Stron**, w tym **OWŚU** podlegają prawu polskiemu.
2. O ile nie wynika to jasno z pozostałych porozumień **Stron OWŚU** przeważają nad wszystkimi innymi porozumienia **Stron** regulującymi zasady współpracy.
3. Spory wynikłe na gruncie współpracy **Stron** rozpatruje sąd właściwy dla miasta Olsztyna.
4. O ile **Strony** wyraźnie nie umówiły się inaczej rozliczenie należności jest przeliczane z Euro na PLN po kursie Europejskiego Banku Centralnego.

Część II

Usługi chmurowe

§ 8

Postanowienia ogólne

1. **Ermland-IT** dostarcza na rzecz **Klienta** dostęp do usług chmurowych firmy **Microsoft** oraz zarządzanie kontem administracyjnym usług chmurowych na czas określony przez **Strony**.
2. **Ermland-IT** jest odsprzedawcą licencji umożliwiającym korzystanie z usług chmurowych **Microsoft**, zakupionych od **TechData**.
3. **Klient** nabywając od **Ermland-IT** licencję na wybraną usługę firmy **Microsoft** nabywa ją na warunkach określonych w MCA. Treść i warunki MCA określa firma **Microsoft**.
4. Zmiana MCA nie stanowi zmiany OWŚU i nie jest podstawą do wypowiedzenia umowy przez **Klienta**.

§ 9

Złożenie zamówienia i uruchomienie usługi

1. **Klient** może złożyć zamówienie dowolną drogą.
2. Zamówienie wymaga potwierdzenia ze strony **Ermland-IT**.
3. Usługa, której łączna cena wynosi 500 zł netto jednorazowo lub więcej w ciągu następnych 12 miesięcy, wymaga przedpłaty w pełnej kwocie za 12 miesięcy, chyba że strony postanowią inaczej.
4. Usługa zostaje aktywowana w terminie 7 dni kalendarzowych od daty potwierdzenia zamówienia lub dokonania przedpłaty.

§ 10

Okres świadczenia usług chmurowych

3. Usługi chmurowe są świadczone w okresach rozliczeniowych, których długość jest ustalana przez firmę **Microsoft**. Okresu mogą być różne dla poszczególnych usług.
4. Usługi są świadczone w modelu subskrypcyjnym. Po zakończeniu danego okresu usługa jest automatycznie odnawiana zgodnie z cennikiem ustalonym przez firmę **Microsoft**.
5. Zakończenie świadczenia dostępu do danej usługi wymaga złożenia wypowiedzenia drogą mailową. Okres wypowiedzenia usług chmurowych wynosi 30 dni przed końcem danego okresu dla każdej usługi oddzielnie.
6. Firma **Microsoft** może odmówi rozpoczęcia lub zakończyć świadczenie usługi w dowolnym momencie. W takim przypadku **Klientowi** nie przysługuje prawo do żądania zwrotu wpłaconych środków od **Ermland-IT** lub **Tech Data**.
7. **Klient** zamawia usługę chmurową na czas nieokreślony lub określony.

§ 11

Wynagrodzenie

1. Wynagrodzenie jest ustalane w oparciu o przedstawiony Klientowi cennik. Ceny w cenniku są kwotami netto i zostaną powiększone o VAT.
2. Klient jest zobowiązany do przelania wynagrodzenia, powiększonego o VAT, w terminie 30 dni od daty dostarczenia przez Ermland-IT Faktury VAT. Przelew odbywa się na wskazany przez Ermland-IT rachunek bankowy.
3. Ermland-IT może uzależnić rozpoczęcie świadczenia usług od wpłaty zadatku na wskazany rachunek bankowy.
4. Nieopłacenie faktury lub faktur na łączną sumę co najmniej 500 zł netto skutkuje zawieszeniem świadczenia usług.
5. Za opóźnienie płatności **Ermland-IT** należą się maksymalne odsetki ustawowe za opóźnienie.

§ 12

Service Level Agreement

1. **Ermland-IT** nie jest gwarantem dostępności usług chmurowych - za poziom dostępności usług odpowiedzialna jest firma **Microsoft**, na warunkach opisanych w każdej usłudze chmurowej.
2. **Ermland-IT** może wesprzeć **Klienta** w rozwiązywaniu problemów z zakupioną usługą chmurową w ramach administracyjnego dostępu do usługi w dni robocze w godzinach 8.00-16.00.
3. **Klient** składa reklamacje drogą mailową niezwłocznie po zaistnieniu problemu, w przypadku uznania reklamacji **Klient** otrzyma rekompensatę do kwoty SDC.

§ 13

Zmiany w usłudze

Zmiany w zakresie, charakterze lub cenie usługi są wprowadzane przez firmę **Microsoft, Ermland-IT** nie ma wpływu na ich wprowadzenie, jak również na decyzje o zmianie warunków licencyjnych lub o zaprzestaniu świadczenia usługi chmurowej.

§ 14

Obowiązki Klienta

1. **Klient** jest zobowiązany do podania danych osobowych:
 - a. przynajmniej jednej osoby do pełnienia roli administratora domeny – imienia, nazwiska, nr telefonu oraz adresu e-mail.
 - b. w stosownym wypadku danych osoby lub osób, które mają korzystać z usług chmurowych.
2. **Ermland-IT** nie ponosi odpowiedzialności za czynności wykonane przez osoby, o których mowa wyżej.

§ 15

Ograniczenie odpowiedzialności

Klient zwalnia **Ermland-IT i Tech Data** z odpowiedzialności (zrzeka się obecnych i przyszłych roszczeń) z tytułu odsprzedaży lub korzystania z usług chmurowych.

§ 16

Dane osobowe

1. Względem usług chmurowych firmy **Microsoft Klient** powierza na rzecz **Ermland-IT** lub **Tech Data** przetwarzanie danych osobowych w ramach zarządzania usługami chmurowymi **Klienta**.
2. Zamawiając usługę chmurową **Klient** wydaje polecenie przetwarzania danych osobowych, w tym przekazania danych do państwa trzeciego w rozumieniu **RODO**, jeśli jest to związane z świadczeniem usługi chmurowej.
3. Zasady przetwarzania danych osobowych, w tym postanowienia dotyczące umowy powierzenia w usługach chmurowych są regulowane w dokumentach firmy **Microsoft**.
4. **Klient**:
 - a. będzie przestrzegać oraz wymagać od swoich pracowników, agentów i podwykonawców przestrzegania w każdym przypadku stosownego prawa w zakresie ochrony danych osobowych w odniesieniu do danych osobowych gromadzonych i dostarczanych **Ermland-IT, TechData** lub firmie **Microsoft**;
 - b. uzyska wszelkie stosowne i wymagane pozwolenia zgodnie z obowiązującym ustawodawstwem w zakresie ochrony danych osobowych, tak aby umożliwić **Ermland-IT, TechData** lub firmie **Microsoft** przetwarzanie takich danych osobowych w celach, w jakich Klient zamierza wykorzystywać dane osobowe w środowisku **Microsoft**;
 - c. (z uwagi na naturę usług w chmurze) **Klient** powinien uzyskać stosowną wcześniejszą zgodę na piśmie od odpowiednich osób, których dane dotyczą, na przekazywanie ich danych osobowych – jeśli dotyczy, biorąc pod uwagę charakter danej usługi – poza UE lub poza inne terytorium lokalne, przyznając, że dane mogą w niektórych przypadkach być przechowywane na serwerach znajdujących się poza tą jurysdykcją).

2. Jeśli **Klient** zamierza zapisywać lub w inny sposób przetwarzać dane osobowe za pomocą rozwiązania w chmurze, **Klient** powinien przyjąć do wiadomości i zaakceptować wszystkie ryzyka związane z korzystaniem z takiej usługi; **Klient** powinien też zapewnić, że uzyska i utrzyma wszystkie stosowne zgody i pozwolenia (jeśli dotyczy) od osób, których dane dotyczą, w związku z przetwarzaniem ich danych osobowych, tak jak jest to konieczne do korzystania z usług w chmurze.

Część III

Usługi IT

§ 17

Postanowienia ogólne

Ermland-IT świadczy **Klientowi** usługi z zakresu obsługi IT polegające na:

1. konsultacjach planowanych lub stosowanych rozwiązań IT,
2. wdrożeniu wybranych przez **Klienta** rozwiązań IT (np. usług chmurowych opisanych w części II),
3. utrzymaniu oprogramowania IT (np. usług chmurowych opisanych w części II),
4. innych wyraźnie uzgodnionych czynności.

§ 18

Warunki współpracy

1. **Ermland-IT** świadczy usługi na podstawie informacji i wytycznych otrzymanych od **Klienta**.
2. **Ermland-IT** świadczy usługi konsultacji i wdrożenia w terminach uzgodnionych z **Klientem** w oparciu o przesłaną **Klientowi** wycenę. Wycena może być odpłatna.

§ 19

Konsultacja

1. Usługa konsultacji polega na doradzeniu co do wyboru rozwiązań IT w formie opinii lub porady przekazanej **Klientowi**. Na życzenie **Klienta** **Ermland-IT** przekaze również wycenę proponowanych rozwiązań.
2. Usługa zostaje zrealizowana w chwili przekazania **Klientowi** opinii lub porady na wskazany przez niego adres e-mail.

§ 20

Usługa wdrożeniowa

1. **Ermland-IT** realizuje usługę wdrożeniową w terminie ustalonym z **Klientem** i w zakresie zaakceptowanym przez **Klienta**.
2. Usługa wdrożeniowa zostaje wykonana z chwilą umożliwienia **Klientowi** korzystania z zamówionych rozwiązań.
3. W przypadku braku możliwości świadczenia usług z powodów po stronie **Klienta** umówiony termin wdrożenia usługi zostaje odpowiednio przesunięty a **Ermland-IT** ma prawo do pobrania opłaty przestojoyej za każdy rozpoczęty dzień przestoju w wysokości 1% netto umówionego wynagrodzenia netto.

§ 21

Zamówienie

1. Wycena usług zostanie każdorazowo przekazana **Klientowi** na wskazany adres e-mail.
2. Świadczenie usług rozpoczyna się z chwilą przekazania akceptacji wyceny drogą mailową i opłacenia pierwszej faktury.

§ 22

Czas trwania

1. O ile **Strony** nie umówią się inaczej usługi IT są świadczone w ramach umowy na czas nieokreślony.
2. Każda **Strona** może zrezygnować z współpracy poprzez przekazanie wypowiedzenia drogą mailową (pod rygorem nieważności) z zachowaniem trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.

§ 23

Wynagrodzenie

1. Wynagrodzenie za świadczenie usług IT jest niezależne od wynagrodzenia za dostęp do usług chmurowych.
2. Za świadczenie usług **Ermland-IT** pobiera wynagrodzenie ustalone z **Klientem**, w formie godzinowej lub ryczałtowej. Usługi utrzymania oprogramowania są świadczone wyłącznie w formie godzinowej lub ryczałtowo-godzinowej.
3. **Ermland-IT** przekaże **Klientowi** fakturę z góry do 10 dnia danego miesiąca z 30 dniowym terminem płatności.
4. Za opóźnienie płatności **Ermland-IT** należą się maksymalne odsetki ustawowe za opóźnienie.

§ 24

Rozliczenie godzin

1. W przypadku rozliczenia godzinowego wynagrodzenie jest płatne z dołu, za liczbę godzin świadczenia usług pomnożoną przez ustaloną stawkę godzinową.
2. Liczba godzin w każdym modelu jest naliczana za każde rozpoczęte *15 minut, 30 minut, godzinę* wykonywania danej czynności.
3. W przypadku rozliczenia ryczałtowo-godzinowego:
 - a. wynagrodzenie jest płatne z góry za każdy rozpoczęty miesiąc kalendarzowy a **Klientowi** przysługuje ustalona liczba godzin w danym miesiącu na usługi, w przypadku ich niewykorzystania godziny te przepadają;
 - b. jeżeli **Klient** przekroczy liczbę godzin zamówioną na dany miesiąc lub będzie wymagał świadczenia usług poza **godzinami dostępności**, **Ermland-IT** wystawi dodatkową fakturę na godziny dodatkowe, płatną z dołu lub doliczy je do faktury za następny miesiąc;
 - c. Godziny dodatkowe są naliczane na zasadach opisanych w ust. 1, przy czym należne wynagrodzenie za nie zostanie powiększone o 50%.

§ 25

Ograniczenie odpowiedzialności

1. **Klient** zwalnia **Ermland-IT** z odpowiedzialności (zrzeka się obecnych i przyszłych roszczeń) z tytułu:
 - a. usług wdrożeniowych - przekraczającej 70% umówionego wynagrodzenia netto,
 - b. usług utrzymaniowych – przekraczających kwotę umówionego wynagrodzenia ryczałtowego.

§ 26

Prawa autorskie

1. **Ermland-IT** udziela licencji niewyłącznej na czas trwania współpracy na wszelkie materiały objęte prawami autorskimi dostarczone **Klientowi**.

§ 27

SLA

1. **Ermland-IT** świadczy usługi w ramach **Godzin dostępności**.
2. **Ermland-IT** komunikuje się z **Klientem** umówionym kanałem (np. e-mail lub telefon) w **Godzinach dostępności** lub poza nimi, jeżeli **Strony** się tak umówią.
3. **Klient** jest zobowiązany do niezwłocznego poinformowania o problemach z usługą lub do wniesienia reklamacji.

Część IV

Dane osobowe

§ 28

Umowa powierzenia

1. **Klient** powierza **Ermland-IT** przetwarzanie danych osobowych na czas świadczenia usług w rozumieniu art. 28 **RODO**. **Ermland-IT** staje się tym samym podmiotem przetwarzającym.
2. Powierzenie obejmuje ogół danych wprowadzonych do systemów lub usług, do których dostęp posiada **Ermland-IT**.
3. **Ermland-IT** przetwarza dane osobowe Usługobiorcy wyłącznie na udokumentowane polecenie **Klienta**. Zlecenie wykonania usługi jest traktowane jako polecenie.
4. **Ermland-IT** przekazuje dane osobowe do państwa trzeciego wyłącznie na polecenie **Klienta**.
5. **Ermland-IT** zapewnia, że dostęp do danych, które **Ermland-IT** przetwarza w imieniu **Klienta** posiadają tylko osoby:
 - a. upoważnione oraz,
 - b. które zobowiązały się do zachowania danych w tajemnicy lub podlegają ustawowemu obowiązkowi zachowania tajemnicy.
6. **Ermland-IT** w ramach powierzenia danych:
 - a. podejmuje wszelkie środki wymagane na mocy art. 32;
 - b. przestrzega warunków korzystania z usług innego podmiotu przetwarzającego, o których mowa w ust. 2 i 4 **RODO**;
 - c. biorąc pod uwagę charakter przetwarzania, w miarę możliwości pomaga **Klientowi** poprzez odpowiednie środki techniczne i organizacyjne wywiązać się z obowiązku odpowiadania na żądania osoby, której dane dotyczą, w zakresie wykonywania jej praw określonych w rozdziale III **RODO**;

- d. uwzględniając charakter przetwarzania oraz dostępne mu informacje, pomaga **Klientowi** wywiązać się z obowiązków określonych w art. 32–36 **RODO**;
- e. po zakończeniu świadczenia usług związanych z przetwarzaniem zależnie od decyzji **Klienta** usuwa lub zwraca mu wszelkie dane osobowe oraz usuwa wszelkie ich istniejące kopie, chyba że prawo Unii lub prawo państwa członkowskiego nakazują przechowywanie danych osobowych;
- f. udostępnia **Klientowi** wszelkie informacje niezbędne do wykazania spełnienia obowiązków określonych w artykule 28 **RODO** oraz umożliwia **Klientowi** lub audytorowi upoważnionemu przez **Klienta** przeprowadzanie audytów, w tym inspekcji, i przyczynia się do nich.
- g. W związku z obowiązkiem określonym w akapicie pierwszym lit. f) **Ermland-IT** niezwłocznie informuje **Klienta**, jeżeli jego zdaniem wydane mu polecenie stanowi naruszenie **RODO** lub innych przepisów Unii lub państwa członkowskiego

§ 29

Zgoda na dalsze powierzenia

1. **Klient** wyraża zgodę na korzystanie przez **Ermland-IT** z usług innego podmiotu przetwarzającego.
2. **Ermland-IT** przekazuje **Klientowi** informacje o korzystaniu z usług innego podmiotu przetwarzającego drogą mailową jak również o wszelkich zmianach a **Klientowi** przysługuje prawo wyrażenia sprzeciwu w tym zakresie.
3. **Ermland-IT** dba by inny podmiot przetwarzający przestrzegał zasad opisanych w części IV.