

OGÓLNE WARUNKI UMOWY (OWU)

świadczenia usług informatycznych oraz instalacyjnych przez IQ-Networks

§ 1. Definicje

Użyte w niniejszych Ogólnych Warunkach Umowy określenia oznaczają:

1. **Wykonawca:** IQ-Networks Michał Piechowski (dane firmy zgodne z Umową/Ofertą).
2. **Zamawiający/Klient:** Podmiot zlecający wykonanie prac lub usług, wskazany w Umowie lub Ofercie.
3. **Umowa:** Dokument główny (umowa, zlecenie lub zaakceptowana oferta) określający szczegółowy zakres prac, do którego niniejsze OWU stanowią załącznik.
4. **Systemy Niskonapięciowe:** Instalacje techniczne, w tym: systemy alarmowe (SSWiN), telewizja dozorowa (CCTV), kontrola dostępu (KD), rejestracja czasu pracy (RCP) oraz sieci strukturalne LAN/WAN .
5. **Stała Obsługa IT:** Usługi utrzymania infrastruktury informatycznej, wsparcia użytkowników oraz administracja systemami lub infrastrukturą informatyczną.
6. **Awaria:** Stan niesprawności Systemu lub infrastruktury IT uniemożliwiający lub utrudniający pracę Zamawiającego.

§ 2. Postanowienia Ogólne i BHP

1. Niniejsze OWU określają zasady współpracy Stron w zakresie prac instalacyjnych oraz usług outsourcingu IT.
2. W przypadku rozbieżności między treścią Umowy a OWU, pierwszeństwo mają zapisy Umowy.
3. **Bezpieczeństwo i Higiena Pracy (BHP):**
 - a. Wykonawca zobowiązuje się do przestrzegania przepisów BHP i ppoż. obowiązujących na terenie obiektu Zamawiającego.
 - b. Zamawiający zobowiązuje się zapewnić bezpieczne i higieniczne warunki pracy w miejscu wykonywania usług oraz poinformować Wykonawcę o wszelkich zagrożeniach.
 - c. W razie wypadku przy pracy na terenie Zamawiającego, Strony zobowiązują się do natychmiastowego wzajemnego powiadomienia i

współpracy przy sporządzaniu dokumentacji powypadkowej.

§ 3. Dział I: Prace Instalacyjne i Wdrożeniowe

1. Termin montażu określa Umowa lub harmonogram. Opóźnienia wynikające z braku udostępnienia terenu prac przez Zamawiającego nie skutkują naliczeniem kar dla Wykonawcy.
2. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenia instalacji (elektrycznych, wod-kan itp.) ukrytych w ścianach/podłogach, które nie zostały ujawnione w dokumentacji technicznej przekazanej przez Zamawiającego, a ich wykrycie standardowymi środkami nie było możliwe.
3. Podstawą uznania prac instalacyjnych za wykonane jest podpisanie Protokołu Odbioru. Odmowa podpisu musi być uzasadniona pisemnie w terminie 3 dni od zgłoszenia gotowości do odbioru.
4. Wykonawca udziela 12-miesięcznej gwarancji na wykonane prace montażowe. Gwarancja na urządzenia realizowana jest zgodnie z warunkami producenta sprzętu lub oprogramowania.
5. gwarancja nie obejmuje uszkodzeń mechanicznych, przepięć w sieci elektrycznej lub atmosferycznych oraz ingerencji osób trzecich.
6. jeżeli Wykonawca nie może przystąpić do prac w uzgodnionym terminie z przyczyn leżących po stronie Zamawiającego (np. brak dostępu do pomieszczeń, brak zasilania, niegotowość frontu robót), Wykonawca ma prawo obciążyć Zamawiającego opłatą za przestój w wysokości **100 zł netto** za każdą godzinę oczekiwania każdego członka ekipy serwisowej.
7. Zamawiający zobowiązany jest do udzielenia nieograniczonego i pełnego dostępu do pomieszczeń w, których będą prowadzone instalacyjne.
8. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenia urządzeń, infrastruktury ani mienia Zamawiającego, jeżeli szkoda powstała wskutek braku przekazania szczególnych zasad eksploatacji, ograniczeń technicznych, stref wyłączonych z użytkowania lub innych wymogów bezpieczeństwa obowiązujących na obiekcie.

§ 4. Dział II: Stała Obsługa Informatyczna (Outsourcing IT)

1. **Dostęp zdalny:** W celu realizacji usług (szybkiej reakcji na zgłoszenia), Zamawiający wyraża zgodę na instalację i utrzymanie oprogramowania do

zdalnego pulpitu i monitoringu (np. ZOHO Assist) na swoich stacjach roboczych i serwerach.

2. **Legalność oprogramowania:** Zamawiający oświadcza, że posiada ważne licencje na używane oprogramowanie. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za skutki prawne (audyty, kary) wynikające z używania przez Zamawiającego nielegalnego oprogramowania.
3. **Kopie zapasowe (Backup):** Wykonawca odpowiada za konfigurację i monitorowanie kopii zapasowych zgodnie z ustaleniami. Wykonawca nie odpowiada za utratę danych, jeśli Zamawiający nie zapewnił odpowiednich zasobów (np. przestrzeni dyskowej, chmury) mimo zaleceń Wykonawcy.
4. **Zgłaszanie awarii:** Zgłoszenia przyjmowane są w dni robocze (Pn-Pt, 8:00-17:00) pod adresem e-mail: helpdesk@iq-networks.pl lub telefonicznie (w sprawach krytycznych).

§ 6. Wynagrodzenie i Płatności

1. Płatność następuje na podstawie faktury wystawionej po podpisaniu Protokołu Odbioru (lub zgodnie z harmonogramem płatności).
2. Wynagrodzenie ryczałtowe płatne jest miesięcznie, z góry do 10. dnia miesiąca.
3. Termin płatności faktur wynosi 14 dni, chyba że Umowa stanowi inaczej.
4. W przypadku awarii Systemów nieobjętych umową ryczałtową lub powstałych z winy Zamawiającego, naprawy rozliczane są według stawki **170 zł netto** za każdą rozpoczętą godzinę pracy.
5. Zamawiający wyraża zgodę na przesyłanie faktur VAT drogą elektroniczną na adres e-mail wskazany w Umowie/Zamówieniu. Fakturę uznaje się za skutecznie doręczoną z chwilą wprowadzenia jej do środka komunikacji elektronicznej w taki sposób, żeby Zamawiający mógł się z nią zapoznać (data wysyłki maila).

§ 7. Odpowiedzialność

1. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody i utracone korzyści wynikające z: a) Działania Siły Wyższej (powódź, pożar, strajki, epidemie). b) Przerw w dostawie mediów (prąd, internet) niezależnych od Wykonawcy. c) Ataków cybernetycznych (np. Ransomware), o ile systemy zabezpieczeń były skonfigurowane zgodnie z aktualną wiedzą techniczną i umową. d) Samowolnych przeróbek i modyfikacji Systemu dokonywanych przez Zamawiającego lub osoby trzecie.

§ 8. Poufność i Ochrona Danych

1. Strony zobowiązują się do zachowania w tajemnicy wszelkich informacji handlowych i technicznych drugiej Strony, uzyskanych w trakcie współpracy.
2. W zakresie przetwarzania danych osobowych (RODO), Wykonawca działa jako Podmiot Przetwarzający. Szczegółowe zasady przetwarzania reguluje odrębna Umowa Powierzenia Przetwarzania Danych lub Polityka Prywatności dostępna na stronie Wykonawcy.

§ 9. Czas trwania i Rozwiązanie Umowy

1. W przypadku usług stałych (abonamentowych), każda ze Stron może rozwiązać Umowę z zachowaniem **[1 / 3] - miesięcznego** okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.
2. Po rozwiązaniu Umowy, Wykonawca w terminie 3 dni roboczych przekaze Zamawiającemu wszelkie kody dostępowe, hasła administracyjne oraz dokumentację techniczną systemów będącą w jego posiadaniu.

§ 10. Postanowienia Końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszymi OWU zastosowanie mają przepisy Kodeksu Cywilnego.
2. Sędem właściwym do rozstrzygania sporów jest Sąd właściwy dla siedziby Wykonawcy.
3. OWU wchodzi w życie z dniem podpisania lub akceptacji przez Zamawiającego Umowy/Zlecenia.