

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.
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 w oparciu o informacje dostarczone przez Zamawiającego.
 - b. Zamawiający zobowiązuje się zapewnić bezpieczne i higieniczne warunki pracy w miejscu wykonywania usług oraz poinformować Wykonawcę o wszelkich zagrożeniach, w tym o strefach wyłączonych z użytkowania, szczególnych zasadach eksploatacji, ograniczeniach technicznych lub innych wymogach bezpieczeństwa obowiązujących na obiekcie.
 - c. W razie wypadku przy pracy na terenie Zamawiającego, Strony zobowiązują się do natychmiastowego wzajemnego powiadomienia i współpracy przy sporządzaniu dokumentacji powypadkowej zgodnie z obowiązującymi przepisami.

4. Parking: Zamawiający zobowiązany jest do zapewnienia miejsca parkingowego dla pojazdu/pojazdów Wykonawcy w bezpośredniej bliskości obiektu, w którym prowadzone są prace. W przypadku braku możliwości zapewnienia parkingu, Zamawiający zobowiązuje się do pokrycia kosztów parkowania poniesionych przez Wykonawcę.

§ 3. PRACE INSTALACYJNE I WDROŻENIOWE

1. Terminy montażu określa Umowa, Oferta lub harmonogram uzgodniony przez Strony. Wykonawca potwierdza termin przyjazdu najpóźniej na 2 dni robocze przed planowaną wizytą. W przypadku konieczności przesunięcia terminu z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, zobowiązuje się on do niezwłocznego poinformowania Zamawiającego i zaproponowania nowego terminu.
2. Przed przystąpieniem do prac instalacyjnych, Wykonawca może przeprowadzić wizję lokalną w celu oceny warunków technicznych i zakresu prac. Koszt wizji lokalnej jest wliczony w cenę projektu po zaakceptowaniu Oferty przez Zamawiającego. W przypadku odrzucenia Oferty lub rezygnacji z realizacji projektu, Zamawiający zobowiązany jest do pokrycia kosztów wizji lokalnej według stawki 170 zł netto + 0,90 zł/km za dojazd, chyba że Strony uzgodnią inaczej.
3. Zamawiający zobowiązany jest do zapewnienia gotowości obiektu do prowadzenia prac, w szczególności:
 - a. Dostęp do pomieszczeń, w których będą prowadzone instalacje (klucze, kody dostępu, przepustki, karty).
 - b. Dostęp do zasilania elektrycznego niezbędnego do przeprowadzenia prac.
 - c. Przygotowanie terenu robót (np. wykucie bruzd, przygotowanie tras kablowych, jeśli jest to objęte zakresem uzgodnionym z Zamawiającym).
 - d. Przekazanie dokumentacji technicznej budynku, w tym lokalizacji instalacji elektrycznych, wodno-kanalizacyjnych oraz innych mediów ukrytych w ścianach lub podłogach.
 - e. Zapewnienie bezpłatnego miejsca parkingowego lub pokrycie kosztów parkowania zgodnie z § 2 pkt 4.
 - f. Wyznaczenie osoby do kontaktu, która będzie dostępna podczas prowadzenia prac i uprawniona do podejmowania bieżących decyzji dotyczących realizacji projektu.
4. W przypadku konieczności wykonania prac poza standardowymi godzinami pracy Zamawiającego (np. wieczorem, w nocy, w weekendy lub święta) ze względów technicznych lub organizacyjnych (np. konieczność wyłączenia systemów produkcyjnych, aktualizacje serwerów, prace w pomieszczeniach użytkowanych w dzień), Zamawiający zobowiązuje się do zapewnienia dostępu do obiektu oraz wyznaczenia osoby odpowiedzialnej za otwarcie/zamknięcie obiektu i obsługę systemów alarmowych. Prace w godzinach 18:00-6:00, weekendy oraz święta mogą podlegać dodatkowej opłacie zgodnie z cennikiem Wykonawcy lub ustaleniami w Umowie.

5. 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, brak parkingu), Wykonawca ma prawo obciążyć Zamawiającego opłatą za przestój w wysokości 100 zł netto za każdą rozpoczętą godzinę oczekiwania każdego członka ekipy serwisowej, liczoną od ustalonej godziny rozpoczęcia prac. Opłata za przestój naliczana jest po upływie 30 minut od ustalonej godziny rozpoczęcia prac.
6. W przypadku przesunięcia lub odwołania przez Zamawiającego uzgodnionego terminu wizyty Wykonawcy:
7. Zgłoszone co najmniej 2 dni robocze przed planowanym terminem – bez dodatkowych opłat.
8. Zgłoszone później niż 2 dni robocze lub w dniu wizyty – Zamawiający zobowiązany jest do pokrycia kosztów przestoju w wysokości 300 zł netto za każdego członka zespołu plus udokumentowane koszty dojazdu.
9. Opóźnienia wynikające z braku udostępnienia terenu prac przez Zamawiającego, braku mediów (prąd, Internet), działania siły wyższej lub innych przyczyn niezależnych od Wykonawcy nie skutkują naliczeniem kar dla Wykonawcy oraz mogą być podstawą do przedłużenia terminu realizacji.
10. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenia instalacji (elektrycznych, wodno-kanalizacyjnych, gazowych, grzewczych itp.) ukrytych w ścianach, podłogach lub sufitach, które nie zostały ujawnione w dokumentacji technicznej przekazanej przez Zamawiającego, a ich wykrycie standardowymi środkami technicznymi nie było możliwe. Zamawiający zobowiązany jest do przekazania kompletnej i aktualnej dokumentacji technicznej budynku przed rozpoczęciem prac.
11. Zamawiający przyjmuje do wiadomości i akceptuje, że prace instalacyjne mogą wiązać się z przejściowymi uciążliwościami, w tym: hałasem (wiercenie, kucie, użycie elektronarzędzi), powstawaniem kurzu i pyłów budowlanych, chwilowymi wyłączeniami zasilania lub Internetu, ograniczonym dostępem do pomieszczeń objętych pracami.
12. Zamawiający zobowiązuje się do poinformowania użytkowników obiektu (pracowników, najemców, mieszkańców) o planowanych pracach oraz związanych z nimi uciążliwościach z odpowiednim wyprzedzeniem.
13. Wykonawca ma prawo do wykonywania dokumentacji fotograficznej/wideo prowadzonych prac w celach dowodowych, archiwalnych oraz marketingowych (za zgodą Zamawiającego na publikację). Zamawiający może zażądać nieujawniania wrażliwych elementów instalacji.
14. Podstawą uznania prac instalacyjnych za wykonane jest podpisanie Protokołu Odbioru przez obie Strony. Zamawiający zobowiązany jest do wyznaczenia osoby uprawnionej do odbioru prac. Odmowa podpisu musi być uzasadniona pisemnie (e-mail jest dopuszczalny) w terminie 3 dni roboczych od zgłoszenia gotowości do odbioru. Brak odpowiedzi w tym terminie jest równoznaczny z akceptacją prac.

15. Wykonawca udziela 12-miesięcznej gwarancji na wykonane prace montażowe, licząc od daty podpisania Protokołu Odbioru. Gwarancja obejmuje wady wynikające z nieprawidłowego wykonania prac instalacyjnych.
16. Gwarancja na dostarczone przez Wykonawcę urządzenia oraz oprogramowanie realizowana jest zgodnie z warunkami określonymi przez producenta sprzętu lub dostawcę oprogramowania. Wykonawca pośredniczy w realizacji gwarancji producenta.
17. Gwarancja nie obejmuje uszkodzeń powstałych w wyniku:
18. Uszkodzeń mechanicznych powstałych po odbiorze prac.
19. Przepięć w sieci elektrycznej lub wyładowań atmosferycznych.
20. Nieprawidłowej eksploatacji niezgodnej z instrukcją obsługi.
21. Ingerencji osób trzecich lub samowolnych przeróbek dokonanych przez Zamawiającego lub osoby trzecie bez zgody Wykonawcy.
22. Działania siły wyższej (powódź, pożar, zalanie).
23. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenia urządzeń, infrastruktury ani mienia Zamawiającego, jeżeli szkoda powstała wskutek braku przekazania przez Zamawiającego informacji o szczególnych zasadach eksploatacji, ograniczeniach technicznych, strefach wyłączonych z użytkowania lub innych wymogach bezpieczeństwa obowiązujących na obiekcie.
24. Dla projektów wieloetapowych Wykonawca przedstawi harmonogram realizacji określający poszczególne etapy prac, terminy ich wykonania.
25. Wykonawca zobowiązuje się do uprzątnięcia miejsca prowadzenia prac z odpadów powstałych bezpośrednio w wyniku wykonywanych prac instalacyjnych (np. ścinki kabli, opakowania, resztki materiałów montażowych). Wykonawca nie odpowiada za sprzątnięcie pomieszczeń, usuwanie kurzu czy mycie podłóg – tego typu prace porządkowe leżą po stronie Zamawiającego lub powinny być wykonane przez wyspecjalizowaną firmę sprząającą. W przypadku prac wymagających większych ingerencji budowlanych (kucie, wiercenie), Wykonawca zobowiązuje się do usunięcia gruzu i odpadów budowlanych do wskazanego przez Zamawiającego miejsca na terenie obiektu lub do kontenera, jeśli taki zostanie zapewniony.

§ 4. DODATKOWE PRACE I ZLECENIA

1. Prace wykraczające poza zakres określony w Umowie lub Ofercie wymagają odrębnego zlecenia i wyceny. Wykonawca przedstawi Zamawiającemu kosztorys takich prac do akceptacji przed ich rozpoczęciem.
2. Jeżeli w trakcie realizacji prac zajdzie potrzeba zakupu dodatkowych materiałów lub komponentów nieuwjętych w pierwotnej wycenie, Wykonawca poinformuje o tym

Zamawiającego i uzyska jego akceptację przed dokonaniem zakupu. Materiały te będą rozliczone według cen zakupu.

3. W przypadku awarii systemów nieobjętych umową o stałą obsługę lub powstałych z winy Zamawiającego, naprawy rozliczane są według stawki 170 zł netto za każdą rozpoczętą godzinę pracy plus koszt dojazdu (0,90 zł/km) oraz ewentualnych materiałów. Minimalna opłata za wyjazd serwisowy wynosi 1 godzinę.

§ 5. OBSŁUGA INFORMATYCZNA

1. 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. 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. Wykonawca odpowiada za konfigurację i monitorowanie kopii zapasowych zgodnie z ustaleniami Umowy. 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 za prace instalacyjne następuje na podstawie faktury VAT wystawionej po podpisaniu Protokołu Odbioru lub zgodnie z harmonogramem płatności określonym w Umowie (np. zaliczka, płatności etapowe, płatność końcowa).
2. W przypadku umów o stałą obsługę IT, wynagrodzenie ryczałtowe płatne jest miesięcznie, z góry, do 10. dnia miesiąca, którego dotyczy, chyba, że umowa stanowi inaczej
3. Termin płatności faktur wynosi 14 dni od daty wystawienia, chyba że Umowa stanowi inaczej.
4. W przypadku opóźnienia w płatności, Wykonawca ma prawo do naliczenia odsetek ustawowych za zwłokę oraz wstrzymania realizacji dalszych prac do momentu uregulowania zaległości.
5. Zamawiający wyraża zgodę na przysyłanie 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 wiadomości e-mail).

§ 7. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

1. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody oraz utracone korzyści wynikające z:

- a. Działania siły wyższej (powódź, pożar, strajki, epidemie, działania wojenne, akty terroryzmu).
 - b. Przerw w dostawie mediów (energia elektryczna, Internet, woda) niezależnych od Wykonawcy.
 - c. Ataków cybernetycznych (np. ransomware, phishing, DDoS), o ile systemy zabezpieczeń były skonfigurowane zgodnie z aktualną wiedzą techniczną i postanowieniami Umowy, oraz o ile Wykonawca zachował należytą staranność w ich wdrożeniu.
 - d. Samowolnych przeróbek, modyfikacji lub napraw Systemu dokonywanych przez Zamawiającego lub osoby trzecie bez zgody Wykonawcy.
 - e. Nieprzestrzegania przez Zamawiającego zaleceń technicznych, instrukcji obsługi lub procedur przekazanych przez Wykonawcę.
 - f. Braku przekazania przez Zamawiającego informacji o ukrytych instalacjach, szczególnych warunkach eksploatacji lub zagrożeniach na obiekcie.
2. Zamawiający ponosi pełną odpowiedzialność za szkody powstałe w wyniku niedopełnienia obowiązków określonych w niniejszych OWU, w szczególności za nieprzekazanie dokumentacji technicznej, nieprzygotowanie obiektu do prac lub brak zapewnienia bezpiecznych warunków pracy.
 3. Całkowita odpowiedzialność odszkodowawcza Wykonawcy z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy ograniczona jest do wysokości wynagrodzenia netto za usługi, których dotyczy roszczenie, chyba że szkoda powstała w wyniku rażącego niedbalstwa lub umyślnego działania Wykonawcy.

§ 8. POUFNOŚĆ I OCHRONA DANYCH

1. Strony zobowiązują się do zachowania w tajemnicy wszelkich informacji handlowych, technicznych i organizacyjnych drugiej Strony, uzyskanych w trakcie współpracy. Obowiązek ten obowiązuje również po zakończeniu Umowy przez okres 3 lat.
2. W zakresie przetwarzania danych osobowych, Wykonawca działa jako Podmiot Przetwarzający dane w imieniu Zamawiającego (Administradora Danych). Szczegółowe zasady przetwarzania, zakres danych oraz środki bezpieczeństwa reguluje odrębna Umowa Powierzenia Przetwarzania Danych Osobowych lub Polityka Prywatności dostępna na stronie Wykonawcy: **www.iq-networks.pl**.
3. Wykonawca zobowiązuje się do stosowania odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych zapewniających bezpieczeństwo przetwarzanych danych, zgodnie z wymogami RODO oraz obowiązującymi standardami branżowymi.

§ 9. CZAS TRWANIA I ROZWIĄZANIE UMOWY

1. Czas trwania Umowy oraz warunki jej rozwiązania określa dokument główny (Umowa/Oferta). W przypadku umów o dzieło (prace instalacyjne), Umowa wygasa z chwilą wykonania i odbioru prac.

2. Umowy o stałą obsługę informatyczną mogą być rozwiązane przez każdą ze Stron z zachowaniem okresu wypowiedzenia określonego w Umowie (zazwyczaj 3 miesiące).
3. Każda ze Stron może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku rażącego naruszenia postanowień Umowy przez drugą Stronę, w szczególności:
 - a. Przez Wykonawcę: w przypadku zaległości płatniczych przekraczających 30 dni.
 - b. Przez Zamawiającego: w przypadku niewykonywania przez Wykonawcę usług przez okres dłuższy niż 14 dni bez uzasadnionej przyczyny.
4. Po rozwiązaniu Umowy o stałą obsługę IT, Wykonawca w terminie 5 dni roboczych od rozwiązania Umowy przekaże Zamawiającemu wszelkie kody dostępu, hasła administracyjne, dokumentację techniczną systemów oraz kopie zapasowe znajdujące się w jego posiadaniu. Zamawiający jest zobowiązany do odebrania tych materiałów i potwierdzenia odbioru na piśmie.
5. Po rozwiązaniu Umowy Strony dokonają rozliczenia wszelkich wzajemnych należności, w tym zwrotu ewentualnych nadpłat lub uregulowania zaległości.

§ 10. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszymi OWU zastosowanie mają przepisy Kodeksu Cywilnego oraz inne właściwe przepisy prawa polskiego.
2. Strony zobowiązują się do polubownego rozstrzygania wszelkich sporów wynikających z realizacji Umowy. W przypadku braku możliwości polubownego rozwiązania sporu, sądem właściwym do rozstrzygania sporów jest Sąd powszechny właściwy dla siedziby Wykonawcy.
3. Wszelkie zmiany niniejszych OWU wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności i muszą zostać zaakceptowane przez obie Strony.
4. Niniejsze OWU wchodzi w życie z dniem podpisania lub akceptacji przez Zamawiającego Umowy/Zlecenia/Oferty, do której stanowią załącznik.
5. Wszelką korespondencję związaną z realizacją Umowy należy kierować na adresy e-mail lub kontaktowe wskazane w Umowie.