

Regulamin świadczenia usługi „Konsultacja Zdalna”

Programy/Program - oprogramowanie komputerowe stanowiące część Systemu Symfonia, SuperApteka lub inne, na które Zamawiający posiada aktualną licencję i które zostało objęte Usługami zgodnie z niniejszym Regulaminem.

Konsultacja Zdalna - usługi konsultacji dotyczące użytkowania Programów, świadczone Zamawiającemu odpłatnie przez Tradiss, z wykorzystaniem dostępu do ekranu Zamawiającego, poprzez łącza internetowe na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie lub podczas sesji telefonicznej.

Komponenty komunikacyjne - aplikacje JAVA, ActiveX lub inne niezbędne do realizacji Usług.

Tradiss - firma Tradiss Piotrowski-Iwaniuk sp. j. w Katowicach, ul. Oswobodzenia 1.

Zamawiający - podmiot posiadający w okresie trwania Usługi uprawnienia do korzystania z Programów, zamawiający Usługi zgodnie z niniejszym Regulaminem.

Dostawca - partner Tradiss uprawniony do dystrybucji Programów

Oplata - ustalana przez Tradiss opłata za Usługi w rodzaju i ilości zamówionej przez Zamawiającego. Jest ustalana każdorazowo na podstawie złożonego zamówienia i zrealizowanej Usługi.

Zakres świadczonych usług i zasady realizacji

1. Tradiss świadczy Usługi dla wybranych Programów. Usługi obejmują, w zależności od treści zamówienia:

1.1 udzielanie konsultacji w zakresie instalacji Programów w środowisku Zamawiającego,

1.2 udzielanie konsultacji związanych z funkcjonowaniem Programów,

Tradiss zastrzega sobie prawo do określania maksymalnego czasu trwania Usług.

2. Uruchomienie i realizacja Usług uwarunkowane są spełnieniem przez Zamawiającego wszystkich poniższych wymagań:

2.1 Posiadanie łącza internetowego o przepustowości minimum 256 kb/s w obu kierunkach, aktywnego w czasie świadczenia Usługi;

2.2 Posiadanie łącza telefonicznego, aktywnego w czasie świadczenia Usługi;

2.3 Zainstalowanie komponentów komunikacyjnych w postaci kontrolki typu ActiveX, JAVA oraz utrzymywanie zainstalowanych kontrolki w trakcie świadczenia Usługi;

2.4 Akceptacja przez osobę uprawnioną i ścisłe przestrzeganie przez Zamawiającego warunków licencji dotyczących wszystkich komponentów, udzielanych przez ich producentów;

2.5 Udostępnienie przez Zamawiającego na rzecz Tradissu wyłącznie tych Programów, do których dostęp jest niezbędny w celu świadczenia Usług objętych danym zamówieniem i wskazanie ich Tradissowi;

2.6 Postępowanie zgodnie ze wskazaniem Tradissu podczas uruchamiania, realizacji i zakończenia świadczenia Usług. W przypadku niespełnienia przez Zamawiającego powyższych wymagań w którymkolwiek momencie, w czasie uruchomienia, realizacji, zakończenia świadczenia Usług Tradiss zastrzega sobie prawo do natychmiastowego zaprzestania świadczenia Usług i uznania Usługi za wykonaną.

3. Tradiss określa listę Programów objętych Usługami i jest ona ustalana indywidualnie z każdym Zamawiającym. Zamawiający bezwzględnie musi posiadać (udokumentowaną) licencję programu i mieć zainstalowaną aktualną wersję.

4. Tradiss dostarcza Zamawiającemu informacje związane ze świadczonymi Usługami wyłącznie drogą mailową na wskazane przez Zamawiającego adresy e-mail. Zamawiający jest zobowiązany do podania adresów e-mail do kontaktu i wyraża zgodę na przesyłanie przez Tradiss informacji w formie elektronicznej, na podane w Zamówieniu adresy e-mail.

Zasady zamawiania Usług

5. Warunkiem świadczenia Usług jest złożenie przez Zamawiającego zamówienia według następujących zasad:

5.1 Wzór zamówienia na Usługi dostępny jest na stronie internetowej www.tradiss.pl

5.2 W zamówieniu Zamawiający wyznacza osoby uprawnione do kontaktu z Tradissem..

5.3 Tradiss nie ponosi odpowiedzialności za wszelkie konsekwencje związane z podaniem przez Zamawiającego w zamówieniu nieprawdziwych lub nieprawidłowych danych.

5.4 O wszelkich zmianach danych, zawartych w zamówieniu, Zamawiający zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Tradiss.

5.5 Tradiss przystąpi do realizacji Usług zgodnie ze złożonym przez Zamawiającego zamówieniem w terminie wspólnie uzgodnionym.

5.6 Dodatkowe informacje dotyczące zakresu świadczonych Usług oraz cennik usług można uzyskać w siedzibie Tradissu, telefon: (+48) 32 757 25 71.

Zasady płatności i rozliczenia

6. Realizacja płatności (Opłaty) za Usługi następuje, po wykonaniu Usług, to jest po zakończeniu, „Konsultacji Zdalnej” w terminie wskazanym na fakturze VAT.

7. Nieuregulowanie jakiegokolwiek należności wobec Dostawcy lub Tradiss, skutkuje możliwością natychmiastowego wstrzymania świadczenia wszelkich usług przez Tradiss na rzecz Zamawiającego, do dnia zapłaty.

Inne postanowienia

8. W ramach świadczonych Usług Tradiss nie jest zobowiązany do udzielania informacji z zakresu doradztwa księgowego, finansowego, prawnego, ani konsultacji związanych z decyzjami biznesowymi.

9. Tradiss nie ponosi odpowiedzialności:

9.1 za przerwy lub zakłócenia w świadczeniu Usługi, które zaistniały z przyczyn innych niż zawinione wyłącznie przez Tradiss;

9.2 za jakiegokolwiek szkody powstałe w jakikolwiek sposób, w tym w wyniku działań Tradiss, w związku z udostępnieniem przez Zamawiającego dostępu do Programów lub danych innych, niż niezbędne dla realizacji Usług;

9.3 Zamawiający odpowiada za wprowadzanie danych do aplikacji użytkowych oraz ich weryfikację zgodnie z zasadami ustawy o rachunkowości, prawa podatkowego, prowadzenia ewidencji kadrowo-płacowej i innymi przepisami ogólnymi, branżowymi i wewnętrznymi związanymi z funkcjonowaniem przedsiębiorstwa. Użytkownik odpowiada za zabezpieczenie danych gromadzonych w zasobach jego infrastruktury informatycznej (ochrona antywirusowa i kopie bezpieczeństwa). Tradiss nie ponosi odpowiedzialności za błędy Zamawiającego, wynikające z nieprzestrzegania lub nieznanomości powyższych zasad.

10. Tradiss nie jest licencjodawcą w zakresie komponentów wskazanych w punktach 2.3 i 2.4 Regulaminu i nie ponosi wobec Zamawiającego lub osób trzecich odpowiedzialności związanej z korzystaniem z tych komponentów.

11. Prawem właściwym dla wszystkich stosunków prawnych wynikających z niniejszego Regulaminu jest prawo polskie. Ewentualne spory wynikłe z niniejszego Regulaminu będą rozpatrywane przez Sąd Rejonowy właściwy dla strony wnoszącej pozew.