

Regulamin Świadczenia Usług Outsourcingowych JNS

§1. Przedmiot

1. Niniejszy regulamin, zwany dalej Regulaminem, określa warunki świadczenia usługi Outsourcingu informatycznego.
2. Regulamin precyzuje:
 - 2.1. tryb i warunki zawierania; rozwiązywania oraz wygaśnięcia umów;
 - 2.2. zasady wnoszenia płatności za usługi;
 - 2.3. warunki wykonywania usług;
 - 2.4. tryb dostępu do pomocy technicznej i wnoszenia reklamacji;
 - 2.5. zakres odpowiedzialności Zleceniobiorcy;
 - 2.6. szczególne warunki świadczenia wybranych usług.

§2. Definicje

1. Określenia użyte w Regulaminie oznaczają:
 - 1.1. Zleceniodawca – podmiot, który jest stroną Umowy o świadczenie usług zawartej z Zleceniobiorcą;
 - 1.2. Okres Rozliczeniowy – okres, za który dokonywane są rozliczenia zobowiązań Zleceniodawcy wobec Zleceniobiorcy z tytułu świadczonych usług Outsourcingu;
 - 1.3. Zleceniobiorca – spółka, która jest stroną Umowy zawartej z Zleceniodawcą;
 - 1.4. Opłata Abonamentowa - cykliczna opłata, której wysokość i terminy uiszczania przez Zleceniodawcę na rzecz Zleceniobiorcy określone są w Umowie;
 - 1.5. Siła Wyższa - zdarzenie nadzwyczajne niemożliwe do przewidzenia i niemożliwe do zapobieżenia, mimo dolażenia najwyższej staranności np. katastrofalne działanie sił przyrody, wojna, strajki generalne, akty władzy publicznej, którym nie może przeciwstawić się jednostka, poważne awarie sieci elektrycznej o charakterze ogólnopolskim, działanie osób trzecich, za które Zleceniobiorca nie ponosi odpowiedzialności itp.
 - 1.6. Tajemnica Telekomunikacyjna – tajemnica obejmująca informacje przekazywane w sieciach telekomunikacyjnych, dane dotyczące użytkowników oraz dane dotyczące faktu, okoliczności i rodzaju połączenia, prób uzyskania połączenia między określonymi zakończeniami sieci, a także identyfikacji bądź lokalizacji zakończeń sieci, pomiędzy którymi wykonano połączenie;
 - 1.7. Umowa - dokument określający szczegółowy zakres i warunki świadczenia Usług oraz regulowania płatności za Usługi, zawarty pomiędzy Zleceniobiorcą i Zleceniodawcą.
 - 1.8. Awaria - uszkodzenie systemu uniemożliwiające wykonywanie Usług.
 - 1.9. Czas reakcji – okres od dokonania Zgłoszenia serwisowego do podjęcia przez JNS prac diagnostyczno-naprawczych, mających na celu przywrócenie pierwotnej funkcjonalności Usługi;
 - 2.0. Czas trwania Awarii – czas od Zgłoszenia serwisowego do potwierdzenia jej usunięcia przez JNS.
 - 2.1. Usługa Outsourcingu IT – odpłatne oferowanie wsparcia technicznego lub administracyjnego stacjami roboczymi PC, serwerami lub sprzętem sieciowym w zakresie szczegółowo opisanym w Umowie

§3. Umowa o świadczeniu usług

1. Świadczenie Zleceniodawcy usług przez Zleceniobiorcę wymaga zawarcia Umowy w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
2. Umowa zawierana jest na czas nieokreślony lub na czas określony.
3. W imieniu Zleceniobiorcy oświadczenia woli w zakresie zawierania, zmian i rozwiązywania Umów

składają i przyjmują jego upoważnieni przedstawiciele.

4. Przed zawarciem Umowy Zleceniodawca obowiązany jest przekazać Zleceniobiorcy następujące dane i kopie dokumentów:
 - 4.1. firmę lub nazwę,
 - 4.2. oznaczenie formy prawnej,
 - 4.3. siedzibę i adres,
 - 4.4. numer w rejestrze, do którego wpisany jest Zleceniodawca,
 - 4.5. numer REGON,
 - 4.6. numer ewidencji podatkowej NIP,
 5. Zleceniodawca zobowiązany jest do wskazania adresu elektronicznej skrzynki pocztowej e-mail, za pomocą którego Zleceniobiorca będzie kontaktował się w sprawach dotyczących płatności i rozliczeń za Usługi.
 6. Umowa określa termin uruchomienia usług oraz - o ile usługa tego wymaga - miejsce zakończenia sieci telekomunikacyjnej Zleceniobiorcy dla realizacji usług.
 7. Zleceniodawca jest zobowiązany do niezwłocznego pisemnego zawiadomienia Zleceniobiorcy o wszelkich zmianach danych Zleceniodawcy, w szczególności: nazwy firmy Zleceniodawcy, formy prawnej, adresu Zleceniodawcy, adresu do korespondencji, numeru NIP, numerów telefonów, adresu elektronicznej skrzynki pocztowej e-mail, o którym mowa w ust. 8. Zmiana nazwy firmy Zleceniodawcy, formy prawnej, adresu Zleceniodawcy, adresu do korespondencji, numeru NIP, wymagają podpisania aneksu do Umowy. Zmiana numerów telefonów i adresu elektronicznej skrzynki pocztowej e-mail stają się obowiązujące w momencie skutecznego zawiadomienia o nich Zleceniobiorcy.
 9. Zmiana warunków świadczonych usług, będzie skuteczną ostatniego dnia następnego Okresu Rozliczeniowego, o ile została uzgodniona co najmniej 5 dni roboczych przed jego rozpoczęciem.
 10. Zleceniodawca może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy i Regulaminu na osobę trzecią pod warunkiem uzyskania uprzedniej pisemnej zgody Zleceniobiorcy. Opłaty za cesję praw i przejęcie obowiązków oraz przeniesienie Urządzenia Końcowego pobiera się według stawek określonych w Cenniku.

§4. Warunki płatności

1. Zleceniodawca dokonuje opłat za usługi świadczone przez Zleceniobiorcę zgodnie z treścią Umowy, na podstawie faktur VAT wystawianych przez Zleceniobiorcę, na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.
2. Faktury nie zawierają podpisu wystawcy ani odbiorcy i wystawiane są dla wszystkich Zleceniodawców zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Finansów z dnia 26 marca 2002 r. Dz. U. Nr 27/02 poz. 268.
3. Zleceniodawca wyraża zgodę na przesyłanie faktur w formie elektronicznej na wskazany w umowie adres e-mail zgodnie z rozporządzeniem Rozporządzeniem Ministra Finansów z dnia 14 lipca 2005r. w sprawie wystawiania oraz przesyłania faktur w formie elektronicznej.
4. Zleceniodawca jest zobowiązany do dokonywania comiesięcznych płatności w terminie wskazanym na fakturze. Standardowy termin wskazany na fakturze będzie nie dłuższy niż 14 dni od daty wystawienia faktury w zależności od rodzaju Usługi.
5. Standardowym Okresem Rozliczeniowym jest miesiąc. W szczególnych przypadkach Zleceniobiorca zastrzega sobie prawo do wystawiania faktury za inne okresy rozliczeniowe niż miesięczne.
6. Opłaty wyszczególnione na fakturach, są wymagalne:
 - 6.1 z góry - w przypadku Opłat Abonamentowych;

- 6.2 z dołu - w przypadku opłat jednorazowych i opłat wynikających ze stopnia wykorzystania usług przez Zleceniodawcę – w szczególności rozliczenia zrealizowanych połączeń telekomunikacyjnych.
7. Korespondencja dotycząca płatności i rozliczeń Zleceniodawcę będzie kierowana przez Zleceniobiorcę na adres poczty elektronicznej, o którym mowa w §3.8 z zachowaniem wszelkich wymogów bezpieczeństwa i poufności danych, dostępnych technicznie w tym zakresie i zgodnie z obowiązującymi w Polsce przepisami.
8. Zleceniodawca zobowiązany jest do prawidłowego dokonania zapłaty, przez co należy rozumieć terminowe dokonanie opłaty na konto bankowe wskazane w fakturze. Zapłata dokonana nieprawidłowo może skutkować podanymi w ust. od 13 do 15 konsekwencjami dotyczącymi przekroczenia terminu płatności.
9. W razie nieotrzymania faktury w terminie, w którym była ona zwykle Zleceniodawcy przekazywana, Zleceniodawca zobowiązany jest do bezzwłocznego zawiadomienia o tym fakcie Zleceniobiorcę.
10. Za termin dokonania płatności uważa się datę uznania rachunku Zleceniobiorcy.
11. W przypadku przekroczenia terminu płatności o 7 dni Zleceniobiorca ma prawo do zawieszenia świadczenia Usług, a następnie do jednostronnego rozwiązania Umowy po uprzednim powiadomieniu Zleceniodawcę. W przypadku dokonania przez Zleceniodawcę płatność za opóźnienie Operatowi przysługuje prawo do zaliczenia bieżącej wpłaty na poczet najstarszego zobowiązania Zleceniodawcy.
12. Zleceniobiorca wznowi świadczenie zawieszonych usług po wypłynięciu wszystkich zaległych należności na konto Zleceniobiorcy.
13. Od zaległych płatności Zleceniobiorca ma prawo naliczać odsetki ustawowe. Należne odsetki będą wykazywane w odrębnych notach odsetkowych.
14. Zawieszenie usług związane z przekroczeniem terminu płatności nie zwalnia Zleceniodawcy z Opłat Abonamentowych za okres zawieszenia.
15. Zmiana cen jest wiążąca dla stron, jeżeli Zleceniodawca nie złoży oświadczenia o wypowiedzeniu umowy z zachowaniem okresu wypowiedzenia (w przypadku umów zawartych na czas nieoznaczony) albo oświadczenia o wypowiedzeniu umowy ze skutkiem natychmiastowym – w obydwu przypadkach: w terminie 7 dni od daty skutecznego zawiadomienia o zmianie cen.
16. Nie stanowi zmiany cen wprowadzenie nowych pozycji do Cennika w związku z uruchomieniem przez Zleceniobiorcę dostępu do nowych usług.

§5. Szczególne warunki świadczenia usług internetowych i obsługi poczty elektronicznej

1. Zleceniobiorca zobowiązuje się do zachowania tajemnicy treści przekazywanych za pośrednictwem poczty e-mail i dolażenia wszelkich starań zabezpieczających serwer przed dostępem osób nieupoważnionych. Dostęp do zasobów Zleceniodawcy (jego obszaru dyskowego, poczty i wszystkich zapisanych plików danych) możliwy jest tylko dla osób znających hasło. Zabezpieczenie konta hasłem nie gwarantuje 100% tajności. Zleceniobiorca nie bierze odpowiedzialności za skutki dostępu do korespondencji przez osoby nieupoważnione na skutek ujawnienia lub "złamania" hasła.
2. Zleceniobiorca nie ponosi odpowiedzialności za zamówienie, realizację i poprawne działanie domen adresowych rejestrowanych przez firmy trzecie. Zleceniobiorca nie jest stroną w działaniach związanych z rezerwacją i rejestracją takich domen. Usługi te nie są objęte Regulaminem.
3. W przypadku nie spełnienia przez Zleceniodawcę zobowiązań wynikających z płatności za usługi, Zleceniobiorca jest uprawniony do podjęcia kroków

przewidzianych w ust. od §4.13 i rozwiązanie Umowy ze skutkiem natychmiastowym.

§6. Pomoc techniczna, obsługa reklamacji

1. Pomoc techniczna jest dostępna w zakresie ustalonym Umową, siedem dni w tygodniu. Zleceniobiorca może zgłosić problemy techniczne telefonicznie lub pocztą elektroniczną na odpowiednie numery i adresy podane w Umowie.
2. W sprawach pomocy technicznej z Zleceniobiorcą powinna kontaktować się wyłącznie osoba wyznaczona przez Zleceniodawcę, zgodnie z informacjami podanymi w Umowie.
3. Zleceniobiorca dołoży wszelkich starań, aby termin udzielenia odpowiedzi na zgłoszenia techniczne nie przekraczał jednego dnia roboczego, chyba że Umowa stanowi inaczej.
4. Zleceniobiorca zastrzega sobie prawo do konserwacji sprzętu technicznego, a tym samym odłączenia Zleceniodawcy od sieci na czas możliwie najkrótszy, po uprzednim powiadomieniu Zleceniodawcy o planowanym wyłączeniu pocztą elektroniczną, na adres wskazany przez Zleceniodawcę w Umowie, z wyprzedzeniem co najmniej jednodniowym.
5. Zleceniodawcy przysługuje prawo do wniesienia reklamacji, w terminie do 14 dni od dnia zdarzenia skutkującego reklamacją.
6. Zleceniodawcy korzystający z usług świadczonych przez Zleceniobiorcę, kwestionujący wysokość naliczonych przez Zleceniobiorcę opłat lub podnoszący niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług, a także przerwy w świadczeniu usług płatnych okresowo, trwającej co najmniej 24 godziny mogą skierować sprawę na drogę postępowania reklamacyjnego, wymagając zachowania formy pisemnej, pod rygorem nieważności: list polecony na adres Zleceniobiorcy: ul. Wróblewskiego 18, 93-578 Łódź albo e-mail: helpdesk@jns.pl.
7. Za datę złożenia reklamacji uznaje się datę otrzymania przez Zleceniobiorcę pisma lub poczty elektronicznej zawierającego treść reklamacji.
8. W przypadku zgłoszonej przez Zleceniodawcę i potwierdzonej przez Zleceniobiorcę przerwy w pracy spowodowanej awarią sieci Zleceniobiorcy, Zleceniodawcy przysługuje zwrot Opłat Abonamentowych na warunkach właściwych dla określonej usługi.
9. Zleceniobiorca dołoży wszelkich starań, aby reklamacja, o której mowa powyżej była rozpatrywana niezwłocznie a Zleceniodawca otrzymał na nią odpowiedź nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania przez Zleceniobiorcę reklamacji.
10. Odpowiedź Zleceniobiorcy na reklamację będzie zawierać poza uzasadnieniem prawnym i faktycznym także rozstrzygnięcie o uwzględnieniu lub odmowie uwzględnienia reklamacji.
11. Zwrot Zleceniodawcy należności z tytułu uwzględnienia reklamacji następuje w formie zaliczenia jej na poczet należności Zleceniobiorcy z tytułu świadczenia na rzecz Zleceniodawcy usług.

§7. Tryb rozwiązania i wygaśnięcia Umowy

1. Strony mają prawo do wypowiedzenia Umowy z zachowaniem jednomiesięcznego terminu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec Okresu

Rozliczeniowego w przypadku umowy zawartej na czas nieokreślony lub po zakończeniu okresu .

2. Wypowiedzenie Umowy musi zostać dokonane w formie pisemnej, listem poleconym pod rygorem nieważności. Za datę zawiadomienia Zleceniobiorcy o Wypowiedzeniu Umowy uznaje się datę skutecznego doręczenia Wypowiedzenia Zleceniobiorcy.
3. W okresie wypowiedzenia Zleceniodawca ponosi wszelkie opłaty za korzystanie z Usług Zleceniobiorcy naliczane zgodnie z Umową podlegającą wypowiedzeniu.
4. Zleceniodawca może jednostronnie, w trybie natychmiastowym, rozwiązać Umowę z Zleceniobiorcą, jeżeli Zleceniobiorca zgłosi wniosek o ogłoszenie upadłości.
5. Zleceniobiorca może jednostronnie, w trybie natychmiastowym, rozwiązać Umowę z Zleceniodawcą w następujących przypadkach:
 - 5.1 Zleceniodawcy zawieszono świadczenie usług zgodnie z zasadami opisanymi w niniejszym Regulaminie, po uprzednim wezwaniu Zleceniodawcy do zapłaty należności w terminie nie krótszym niż 14 dni;
 - 5.2 Zleceniodawca został bezskutecznie wezwany do zaprzestania porządkowego naruszania warunków Regulaminu lub Umowy albo podejmuje działania utrudniające albo uniemożliwiające świadczenie lub korzystanie z usług telekomunikacyjnych;
 - 5.3 Zleceniodawca wykorzystuje usługi świadczone przez Zleceniobiorcę do celów niezgodnych z prawem;
 - 5.4 ogłoszenia postępowania układowego, złożenia wniosku o ogłoszenie upadłości, likwidacji lub rozwiązania Zleceniodawcy;
 - 5.5 zgłoszenia wniosku o wpisanie Zleceniodawcy na listę niewypłacalnych dłużników w Krajowym Rejestrze Sądowym;
 - 5.6 dokonane zostało jakiegokolwiek przekształcenie, podział lub połączenie Zleceniodawcy;
 - 5.7 Zleceniobiorca nie został powiadomiony o innych istotnych kwestiach, które mogą mieć wpływ wypełnienie zobowiązań Zleceniodawcy wynikających z Umowy zawartej z Zleceniobiorcą.
6. Umowa wygasa wskutek
 - 6.1 zaprzestania prowadzenia działalności przez Zleceniobiorcę;
 - 6.2 wypowiedzenia Umowy przez Zleceniodawcę z zachowaniem jednomiesięcznego terminu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec Okresu Rozliczeniowego w trybie i formie przewidzianych w ust. 2.

§8. Odpowiedzialność Zleceniobiorcy

1. Zleceniobiorca nie będzie odpowiedzialny za jakiegokolwiek szkody poniesione przez Zleceniodawcę w wyniku utraty danych lub opóźnienia w otrzymaniu lub przesłaniu danych spowodowane brakiem transmisji, nieprawidłową transmisją, opóźnieniami lub przerwami w świadczeniu usług Zleceniobiorcy, w przypadkach:
 - 1.1 przyczyn o charakterze Siły Wyższej np. huragan, pożar, powódź, trzęsienie ziemi, strajk i innych będących poza kontrolą Zleceniobiorcy;
 - 1.2 okoliczności powstałych z winy Zleceniodawcy np. na skutek awarii sprzętu lub oprogramowania Zleceniodawcy albo nieprzebrzegania postanowień Regulaminu i innych przepisów prawa;

1.3 niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązań wynikających z Umowy, jeżeli wykaże, że w zaistniałych okolicznościach działał zgodnie z zasadami należytej staranności;

- 1.4 niedostępności, przecięcia lub awarii sieci Zleceniobiorców trzecich, o ile usługa jest realizowana z wykorzystaniem tych sieci;
2. W żadnym wypadku Zleceniobiorca nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek szkody poniesione bezpośrednio lub pośrednio przez Zleceniodawcę, lub osoby trzecie, będące następstwem korzystania lub niemożności korzystania z usług Zleceniobiorcy przez Zleceniodawcę włącznie z utratą zysków z działalności Zleceniodawcy, przerwy w funkcjonowaniu działalności Zleceniodawcy, utraty informacji gospodarczej lub innych strat pieniężnych i majątkowych, nawet jeśli Zleceniobiorca został poinformowany o możliwości zaistnienia takich szkód.

§9. Postanowienia końcowe

1. O ile Regulamin nie stanowi inaczej, wszelkie zawiadomienia będą dokonywane w formie elektronicznej na adres poczty elektronicznej wskazany przez Zleceniodawcę w Umowie. W uzasadnionych przypadkach Zleceniobiorca ma prawo przesyłać zawiadomienia do Zleceniodawcy za pomocą: listu poleconego z potwierdzeniem odbioru, kurierem lub telefaksem z wymogiem zwrotnego potwierdzenia drogą telefaksową na adres wskazany w Umowie.
2. W sprawach nieuregulowanych Umową i Regulaminem stosuje się w szczególności przepisy Kodeksu Cywilnego, ustawy Prawo Telekomunikacyjne, Ustawy o Prawie autorskim i prawach pokrewnych, umów międzynarodowych, których Polska jest stroną oraz inne stosowne przepisy.
3. Nieważność lub niewykonalność któregośkolwiek z postanowień Regulaminu nie ma wpływu na ważność i skuteczność pozostałych jego postanowień.
4. W razie sprzeczności pomiędzy postanowieniami Regulaminu i Umowy, za wiążące uznaje się postanowienia Umowy.
5. Niniejszy Regulamin zastępuje wszelkie wcześniejsze regulaminy obowiązujące u Zleceniobiorcy. Brak pisemnej odmowy przyjęcia Regulaminu przez Zleceniodawcę, w czasie 30 dni od jego opublikowania, oznacza jego przyjęcie. Odmowa przyjęcia Regulaminu oznacza kontynuację świadczenia Usług zgodnie z zapisami wcześniejszych regulaminów.
6. Zleceniobiorca wyraża zgodę na tłumaczenie Regulaminu i Umowy na inne języki niż język polski, z zastrzeżeniem, iż wersja polska jest wiążąca dla wszelkich przypadków interpretacji zapisów Regulaminu i Umowy powstałych w związku z tłumaczeniami.
7. Aktualny Regulamin jest publikowany na stronie internetowej www.jns.pl.
8. Niniejszy Regulamin zostaje opublikowany 1 stycznia 2018 i wchodzi w życie z dniem 1 stycznia 2018.