

Regulamin świadczenia usług w zakresie systemów SIGMA PIW

1. Usługi w zakresie systemów SIGMA PIW, są to usługi związane z zapewnieniem bieżącej pracy systemów i programów takie jak:

- a. Instalowanie i aktualizacja nowych wersji programów i baz danych.
- b. Zdalne szkolenie w zakresie nowych funkcjonalności programów.
- c. Przeglądy i konserwacje baz danych, konfiguracji, sprzętu komputerowego.
- d. Usuwanie awarii systemów i programów w tym odtwarzanie danych z kopii zapasowych wykonywanych przez Użytkownika.
- e. Konsultacje w zakresie bieżącej eksploatacji.
- f. Analizowanie i wyjaśnianie niezgodności.
- g. Konfigurowanie, konserwacja i przeglądy środowiska sprzętowego zainstalowanego dla potrzeb eksploatacji systemów i programów.
- h. Rozszerzenia i ulepszenia funkcjonalności systemów i programów.

Warunkiem świadczenia usług w zakresie systemów SIGMA PIW jest posiadanie przez Kontrahenta ważnej umowy gwarancji w zakresie programu wchodzącego w skład systemu, będącego przedmiotem usługi.

2. Przez umowę gwarancyjną rozumie się UMOWĘ LICENCJI NA OPROGRAMOWANIE, która jest akceptowana elektronicznie przez Użytkownika podczas instalacji programu. Treść tej umowy zawiera załącznik nr 1. Umowę tą zawierającą warunki licencji, warunki gwarancji i prawo do pobierania nowych wersji programów Kontrahent akceptuje elektronicznie podczas instalacji programu. Umowa ważna jest przez okres jednego roku od daty sprzedaży programu z możliwością przedłużenia jej na kolejny rok. W celu uproszczenia sposobu przedłużania umowy gwarancyjnej na kolejny rok, zawierane są umowy automatycznego przedłużenia gwarancji (Automatyczne Przedłużenie Gwarancji - APG).
3. Zakres usług gwarancji określa UMOWA LICENCJI NA OPROGRAMOWANIE.
4. Umowa Licencji na oprogramowanie (umowa gwarancyjna) nie obejmuje żadnych usług w zakresie systemu to jest: zainstalowanych, skonfigurowanych i wzajemnie powiązanych programów w tym programów będących przedmiotem licencji, eksploatowanych w konkretnej sieci, na konkretnych terminalach, wykorzystywanych przez określonych użytkowników.
5. W celu rozszerzenia zakresu usług w stosunku do umowy gwarancyjnej, Kontrahent może wykupić dodatkowe pakiety opieki w zakresie eksploatowanych systemów w składających się z programów SIGMA PIW.
6. Kontrahent posiadający ważną umowę gwarancyjną bez dodatkowych pakietów usług opieki, może korzystać z dodatkowych usług nieobjętych umową gwarancyjną, zlecając każdorazowo dodatkowy zakres usług.
7. Usługi wdrożeniowe nowych programów oraz rozbudowa funkcjonalności systemów według uzgodnionych potrzeb, realizowane są w ramach osobnych kontraktów.
8. Usługi konfigurowania, konserwacji i przeglądów środowiska sprzętowego zainstalowanego dla potrzeb eksploatacji systemów i programów realizowane są w oparciu o umowę opieki, która określa warunki i zakres usług lub w oparciu o każdorazowe zlecenia.
9. Usługi rozliczane są w oparciu o bieżący cennik SIGMA PIW. Przed rozpoczęciem wykonywania usługi serwisant zobowiązany jest do ustnego poinformowania osoby zgłaszającej o cenie netto usługi i uzyskania ustnej akceptacji. Na wyraźne życzenie osoby zgłaszającej lub w przypadku usług o znacznej wartości SIGMA PIW przed wykonaniem usługi sporządza i przesyła na podany adres email ofertę i po jej akceptacji rozpoczyna realizację usługi.
10. Do celów realizacji usług opieki, Kontrahent wyznacza osobę odpowiedzialną za bieżącą współpracę oraz podaje adres mailowy tej osoby. Na ten adres mailowy SIGMA PIW będzie przysyłać informacje techniczne i marketingowe. Kontrahent podając adres mailowy osoby wyznaczonej do współpracy, wyraża zgodę na przesyłanie na ten adres mailowy wszelkich informacji związanych z realizacją usług opieki.
11. W celu usprawnienia współpracy, SIGMA PIW udostępnia Kontrahentom na swojej stronie internetowej www.piwsigma.com.pl „Strefę klienta”. „Strefa klienta” pełni następujące funkcje:
 - a. Zawiera aktualne **wiadomości dla klientów**
 - b. Zawiera aktualne **wersje instalacyjne programów**
 - c. Zawiera **aktualny regulamin** świadczenia usług w zakresie systemów SIGMA PIW
 - d. Umożliwia wprowadzenie **zgłoszenia serwisowego**. Wprowadzenie zgłoszenia serwisowego równoznaczne jest z akceptacją niniejszego regulaminu. Zgłoszenie serwisowe zapisane w ten sposób **natychmiast** przekazywane jest do wiadomości serwisantów SIGMA PIW.
12. SIGMA PIW nie ponosi odpowiedzialności wobec Kontrahenta lub osób trzecich, za jakiegokolwiek szkody, które powstały z przyczyn innych niż wyłącznie zawinione przez SIGMA PIW. W szczególności przez szkody takie rozumie

się działania Kontrahenta niezgodne z licencją wydaną na dane oprogramowanie. W każdym wypadku odpowiedzialność SIGMA PIW jest ograniczona do szkody rzeczywistej i nie będzie przekraczała wysokości opłaty abonamentowej netto tytułem przedłużenia gwarancji należnej za jeden rok w przypadku programu który spowodował szkodę lub zapłaconej ceny netto za usługę w przypadku usługi która spowodowała szkodę.

13. SIGMA PIW zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu świadczenia usług w zakresie systemów SIGMA PIW. Kontrahenci w takim przypadku zostaną o takiej zmianie powiadomieni poprzez „Strefę klienta”.
14. Prawem właściwym dla wszystkich stosunków prawnych wynikających z niniejszego Regulaminu jest prawo polskie. Wszelkie spory będą rozstrzygane przez właściwe polskie sądy powszechne.

Zarząd SIGMA PIW