

## Regulamin Świadczenia Usług Szkoleniowych

### 1. Kto świadczy Usługę

1.1. Świadczącym Usługę jest: RHO Software, ul. Balicka 164a, 30-198 Kraków, NIP: 569-106-62-10

1.2. W dalszej części regulaminu świadczący Usługę nazywany będzie „RHO Software”.

1.3. Usługi świadczone są:

a) stacjonarnie w siedzibie Usługobiorcy

b) stacjonarnie w siedzibie RHO Software

c) drogą elektroniczną poprzez serwisu RHO Software znajdujący się pod adresami:

<https://www.serwis.rho.pl>; <https://www.bok.rho.pl>

1.4. Umowę Świadczenia Usług zawierasz z RHO Software poprzez złożenie zamówienia i opłacenie godzin pracy personelu RHO Software z przeznaczeniem na świadczenie Usługi.

1.5. Umowa Świadczenia Usług wygaśnie, jeśli wyczerpie się zakupiona ilość godzin.

1.6. Zakres czynności wykonywanych w ramach Usługi określony jest w punkcie 2.

### 2. Jakie czynności wykonujemy w ramach Usługi

2.1. Usługi dotyczące programów Modus ERP/Akane ERP/Meso CMMS polegające na:

a) szkoleniu z obsługi systemów

b) szkoleniu stanowiskowym

c) doraźnej pomocy w obsłudze systemów

d) odpowiedzi na zapytania dot. funkcjonalności systemów.

2.2. Inne usługi, uzgodnione między Stronami przed przystąpieniem do realizacji Usługi przez RHO Software.

Wszystkie powyższe czynności w dalszej części Regulaminu określane będą jako „Usługi”.

### 3. W jaki sposób świadczymy Usługi

3.1. Usługi świadczymy

a) jako on job trainig (na stanowisku pracy) stacjonarnie, w siedzibie Klienta, przeprowadzając pokaz/wykłady, demonstrację/instruktaż, analogie, wykłady interaktywne, gry szkoleniowe a następnie skupiając się na elementach praktycznych ze wsparciem, korzystając z udostępnionej przez Klienta infrastruktury.

b) off job trainig (poza stanowiskiem pracy) stacjonarnie, w siedzibie RHO Software, przeprowadzając pokaz/wykład, prowadząc dyskusje oraz instruktaże, korzystając z sali konferencyjnej z dostępem do zaplecza w postaci: monitor 42”, whiteboard, rzutnik, Terminal POS.

c) drogą elektroniczną, korzystając z następujących technologii:

- komunikacji elektronicznej przez telefon, e-mail, chat, formularze serwisu

- połączenia z komputerem Klienta przez sieć Internet lub dedykowane łącza

- udostępniania przez użytkownika komputera, terminala lub pulpitu personelowi RHO Software na czas świadczenia usługi.

#### 4. Proces świadczenia Usługi

4.1. Wykonanie Usługi inicjujesz zgłaszając zapotrzebowanie na wykonanie Usługi wysyłając e-mail na adres: [serwis@rho.pl](mailto:serwis@rho.pl) lub [bok@rho.pl](mailto:bok@rho.pl) lub dzwoniąc na infolinię Działu Wsparcia.

4.2. Po otrzymaniu zgłoszenia zweryfikujemy czy:

- a) Zgłoszenia dokonała osoba upoważniona, a jeśli nie powiadomimy o tym i poprosimy o akceptację osoby upoważnionej,
- b) Posiadasz gwarancję (Upgrade) na system, którego dotyczy Usługa,
- c) Twoje zgłoszenie mieści się w zakresie czynności wykonywanych w ramach danej Usługi, a w razie niezgodności przekierujemy zgłoszenie na właściwą ścieżkę i poinformujemy o tym,
- d) Jeśli określenie pracochłonności wymagać będzie prac analitycznych, przeprowadzenia uzgodnień lub sporządzenia kalkulacji poinformujemy o tym.

4.3. Do wykonania zgłoszonej Usługi przystąpimy, gdy:

- a) Twoje zgłoszenie mieści się w ramach czynności wykonywanych w ramach Usługi
- b) Liczba godzin na świadczenie Usługi oraz koszt Usługi zostanie zaakceptowany przez Strony.
- c) Nie zachodzą przeszkody co do wykonania prac.

4.4. Jeśli wystąpią okoliczności, uniemożliwiające zrealizowanie Usługi, każda ze Stron, w zależności od tego po której stronie zaistnieją okoliczności, zobowiązuje się do powiadomienia o nich drugiej Strony e-mailem, a w nagłych sytuacjach telefonicznie, w czasie pozwalającym na wspólnego ustalenie nowych warunków realizacji Usługi.

#### 5. Wynagrodzenie za świadczenie Usługi

5.1. Podstawą kalkulacji naszego wynagrodzenia jest czas określony podczas uzgodnień szczegółów oraz doprecyzowania zapotrzebowania na Usługi oraz aktualna stawka za roboczogodzinę pracy personelu RHO Software.

5.2. W skład rozliczanego czasu pracy wchodzi czas pracy poświęcony m.in. na:

- a) Prace analityczne i projektowe przygotowujące do wykonania Usługi
- b) Prace przeznaczone na wykonanie Usługi

5.3. Wynagrodzenie określane jest oraz akceptowane przez Strony przed rozpoczęciem świadczenia Usługi, na podstawie określonego czasu oraz aktualnej stawki za roboczogodzinę pracy personelu RHO Software.

5.4. W przypadku Usług przeprowadzanych stacjonarnie w siedzibie Klienta czas pracy personelu RHO Software rozliczany jest w 8 godzinnych blokach z przerwami włącznie (1 dzień roboczy). Minimalnym czasem, jaki jest uwzględniany na potrzeby rozliczenia to 1 dzień roboczy, jeżeli Usługa świadczona jest do 100km od siedziby RHO Software oraz 3 dni robocze, jeżeli Usługa świadczona jest powyżej 100km od siedziby RHO Software.

5.5. W przypadku Usług przeprowadzanych stacjonarnie w siedzibie RHO Software czas pracy personelu RHO Software rozliczany jest w 60 minutowych blokach (z przerwami włącznie). Minimalnym czasem, jaki jest uwzględniany na potrzeby rozliczenia jest 1 blok 60 minutowy.

5.6. W przypadku Usług przeprowadzanych drogą elektroniczną czas pracy personelu RHO Software rozliczany jest w 15 minutowych blokach. Minimalnym czasem, jaki jest

uwzględniany na potrzeby rozliczenia jest 1 blok 15 minutowy. Rozliczeniu podlega każde rozpoczęte 15 minut czasu poświęconego na świadczenia Usługi.

5.7. Czego nie obejmuje nasze wynagrodzenie:

- a) Kosztów licencji oprogramowania, które Klient zapewnia lub zamawia oddzielnie
- b) Kosztów delegacji personelu RHO Software, jeśli świadczenie Usługi odbywa się stacjonarnie poza siedzibą RHO Software, jeśli takowe będą konieczne do poniesienia to każdorazowo przed rozpoczęciem wykonywania zlecenia poinformujemy Cię o przewidywanych kosztach danego rodzaju prosząc o ich akceptację,
- c. Kosztów zewnętrznych ponoszonych przez RHO Software w celu wykonania Usługi, które są zwracane RHO Software przez Klienta (np. kosztów, telekomunikacyjnych, kosztów kurierskich, dostawy, kosztów podzespołów, części zamiennych i materiałów eksploatacyjnych, kosztów serwisu zewnętrznego urządzeń itp.)

Koszty te opłacane są przez Klienta przed ich poniesieniem przez RHO Software.

## 6. Kiedy odmówimy świadczenia usługi

Możemy odmówić świadczenia Usługi wtedy, gdy:

- a) Świadczenie Usługi będzie niezgodne z obowiązującym prawem lub prowadzić będzie do powstania stanu niezgodnego z obowiązującym prawem
- b) Świadczenie Usługi lub powstały w wyniku świadczenia Usługi stan będzie naruszać prawa osób trzecich
- c) Świadczenie Usługi będzie prowadzić do zachowań nieetycznych lub łamiących zasady współżycia społecznego
- d) Nie będziemy mieć wystarczających zasobów by wyświadczyć Usługę
- e) Świadczenie Usługi naruszać będzie zobowiązania RHO Software powzięte wobec partnerów biznesowych RHO Software (np. zobowiązania licencyjne)
- f) Świadczenie Usługi wiązać się będzie z wykorzystaniem oprogramowania, do którego Klient nie posiada odpowiednich praw licencyjnych lub wiązać się będzie z wykorzystaniem sprzętu, na którym takie oprogramowanie będzie zainstalowane.

## 7. Przetwarzanie danych osobowych w toku świadczenia Usługi

Jeśli w toku wykonywania Usługi niezbędne będzie przetwarzanie danych osobowych, których administratorem będzie Klient, przetwarzanie to odbywać się będzie na następujących zasadach:

7.1. Klient powierza RHO Software, na mocy umowy zawartej między Klientem i RHO Software w wyniku złożenia i przyjęcia zamówienia na świadczenie Usługi oraz na mocy niniejszego Regulaminu, do przetwarzania dane osobowe w zakresie obejmującym czynności wykonywanej Usługi i osiągnięcie zamierzonego wykonaniem Usługi celu.

7.2. Klient oświadcza, że powierzane RHO Software do przetwarzania dane osobowe będą zgromadzone zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

7.3. Oświadczamy, że zobowiązujemy się do wykorzystania danych osobowych, wyłącznie w zakresie i celu niezbędnym do realizacji Usługi i osiągnięcia przewidywanych nią celów.

7.4. Zobowiązujemy się przestrzegać wszystkich obowiązków przewidzianych prawem dla przetwarzania powierzonych przez Klienta danych osobowych.

## **8. Poufność**

8.1. Zobowiązujemy się wzajemnie do utrzymania w tajemnicy informacji dotyczących świadczonych Usług i do nieujawniania ich osobom trzecim. W szczególności zobowiązujemy się wzajemnie do utrzymania w tajemnicy warunków handlowych (zakres, ceny, sposób, cele, wyniki i efekty itp.) świadczenia Usług.

8.2. Zobowiązujemy się do utrzymania w tajemnicy informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa Klienta lub tajemnicę zawodową Klienta w każdym przypadku, gdy Klient poinformuje nas przekazując nam informację, że stanowi ona takową tajemnicę. W przypadku tajemnicy zawodowej Klienta, dochowywać jej, strzec i chronić będziemy na zasadach obowiązujących pracowników Klienta, określonych przepisami prawa.

## **9. Nasza odpowiedzialność związana ze świadczeniem Usług**

9.1. W przypadku niewłaściwego świadczenia Usług Klientowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji. Reklamację należy złożyć pisemnie lub elektronicznie pod adresem [serwis@rho.pl](mailto:serwis@rho.pl) lub [bok@rho.pl](mailto:bok@rho.pl).

9.2. Reklamację rozpatrzymy bezzwłocznie, nie później niż po upływie siedmiu dni roboczych, z wyłączeniem sytuacji, gdy z przyczyn obiektywnych zachowanie tego terminu nie będzie możliwe - w takiej sytuacji informujemy Cię o terminie rozpatrzenia reklamacji.

## **10. Pozostałe postanowienia**

10.1. Prawem właściwym dla umowy świadczenia Usługi jest prawo polskie.

10.2. W sprawach nieuregulowanych niniejszą umową mają zastosowanie przepisy Kodeksu cywilnego.

10.3. Wszelkie spory i nieporozumienia, które mogą wynikać z wykonywania Umowy będą rozstrzygane przez Strony polubownie, a w przypadku niedojścia do porozumienia przez w okresie 4 tygodni Strony mogą poddać spór pod rozstrzygnięcie do sądu.

10.4. Zastrzeżenie, o którym mowa w punkcie poprzednim nie dotyczy prawa RHO Software do dochodzenia od Klienta roszczeń z tytułu płatności za zrealizowane Usługi.

10.5. Nieważność jakiegokolwiek postanowienia Regulaminu nie wpływa na pozostałe postanowienia, a umowa zawarta na bazie Regulaminu będzie interpretowana tak, jak gdyby takie nieważne postanowienie było wykreślone, jednak tak aby utrzymać cel i zamiar Stron.

10.6. Sądem właściwym do rozstrzygania sporów jest sąd właściwy miejscowo dla RHO Software.

10.7. Umowa o świadczenie Usługi między RHO Software a Klientem zawarta jest w formie elektronicznej, podczas składania zamówienia na realizację Usługi.

10.8. Wszelka korespondencja do Klienta, będzie kierowana na adres e-mail podany przez Klienta, adres ten może być w każdej chwili przez Klienta zmieniony. Za korespondencję doręczoną uważa się korespondencję wysłaną na wyżej wskazany adres, korespondencja doręczona jest w dacie otrzymania jej przez serwer obsługujący skrzynkę poczty e-mail Klienta co umożliwia Klientowi zapoznanie się z nią.

10.9. Zastrzegamy sobie prawo zmian Regulaminu w każdym czasie z ważnych przyczyn, w szczególności takich jak zmiana przepisów prawa, zmiana warunków technicznych i organizacyjnych świadczenia Usługi, zmiany warunków świadczonych przez osoby trzecie usług na naszą rzecz niezbędnych do świadczenia Usług, zmiany w zakresie oferty świadczonych Usług, zmian organizacyjnych lub przekształceń prawnych po naszej stronie z tym zastrzeżeniem, że zmiana wyłącznie w zakresie formy prawnej lub zmiana firmy nie stanowi zmiany zawartej umowy. O zmianach poinformujemy Klienta drogą elektroniczną na adres poczty elektronicznej. Zmiana regulaminu nie odnosi się Usług, będących w trakcie realizacji.

Regulamin obowiązuje do 31.12.2021r. lub do odwołania.