

Ogólne Warunki Realizacji Usług

wersja z dnia 3 lipca 2024 r.

§1. Definicje

1. **„MWT Solutions”** – spółka MWT Solutions S.A. z siedzibą w Poznaniu (61-754), ul. Szyperska 14,
2. **„Oprogramowanie”** - oprogramowanie informatyczne wytworzone przez Producenta, wykorzystywane do realizacji usług przez MWT Solutions.
3. **„Subskrypcja Oprogramowania”** – usługa obejmująca dostęp do funkcjonalności Oprogramowania, udostępnionego na serwerze zdalnym przez Producenta.
4. **„Rozszerzenie”** – oprogramowanie wytworzone przez MWT Solutions, będące samodzielną aplikacją lub modułem rozszerzającym funkcjonalność Oprogramowania.
5. **„Customizacja”** – oprogramowanie (w tym Rozszerzenie), skrypty, usługi integrujące i modyfikacje dla Oprogramowania lub Subskrypcji Oprogramowania, które zostały wytworzone i wdrożone dla Użytkownika przez MWT Solutions. Nie są one ogólnodostępne, lecz są dedykowane dla konkretnej instancji.
6. **„Zamawiający”** – podmiot lub osoba fizyczna, będący stroną umowy lub zamówienia
7. **„Godziny pracy”** – usługi wsparcia technicznego i utrzymania realizowane są w dni robocze, od poniedziałku do piątku, w godzinach od 8:00 do 17:00 z pominięciem świąt i dni ustawowo wolnych od pracy
8. **„Fixed Price”** - model usługowy oparty na z góry określonym zakresie projektu i z góry ustalonej cenie. Usługi w modelu Fixed Price rozliczane są po dostarczeniu produktów określonych w zakresie projektu, inaczej zwanym harmonogramem. Odbiór produktów potwierdzony jest przez podpisanie protokołu zdawczo-odbiorczego.
9. **„Time and Material”/„T&M”** - model usługowy polegający na utrzymaniu otwartego zakresu projektu. Projekt w modelu T&M rozliczany jest na podstawie czasu poświęconego przez MWT Solutions na realizację zleconych przez Zamawiającego prac.
10. **„Usługi Wsparcia Technicznego”** – usługi świadczone przez MWT Solutions S.A. na podstawie Ogólnych Warunków Wsparcia Technicznego jako usługi bezpośrednio związane z zakupionym przez Zamawiającego Oprogramowaniem.
11. **„Usługi Wdrożeniowe i Konsultacyjne”** – usługi świadczone przez MWT Solutions S.A. na podstawie niniejszych Ogólnych Warunków Realizacji Usług jako odrębne usługi niezwiązane z usługami wsparcia technicznego (OWWT).
12. **Learning by doing** - metoda nauki, która polega na zdobywaniu wiedzy i umiejętności poprzez bezpośrednie doświadczenie i praktyczne działanie. Jest to podejście aktywne, w którym uczący się

angażuje się w wykonywanie zadań i rozwiązywanie problemów, co pozwala na lepsze zrozumienie i zapamiętanie materiału.

§2. Postanowienia ogólne

1. Niniejsze Ogólne Warunki Realizacji Usług (OWRU) przedstawiają warunki świadczenia Usług Wdrożeniowych i Konsultacyjnych jako odrębnych usług niezwiązanych z usługami wsparcia technicznego (OWWT) świadczonych przez MWT Solutions na rzecz Zamawiającego.
2. Usługi wdrożeniowe czy konsultacyjne dostarczane przez MWT Solutions są świadczone zgodnie z warunkami zawartymi w niniejszym dokumencie lub zgodnie z umową świadczenia usług lub zamówieniem. W przypadku, gdy niniejszy dokument stanowi załącznik do umowy lub zamówienia, jego postanowienia stosowane są w zakresie nieuregulowanym postanowieniami umowy lub zamówienia.
3. Realizacja usług świadczona przez MWT Solutions jest płatna.
4. Warunkiem realizacji usług jest zawarcie umowy lub przyjęcie i podpisanie przez MWT Solutions zamówienia.

§3. Zakres Usług

1. Usługi dostarczane przez MWT Solutions mogą być świadczone w dwóch modelach rozliczeń:
 - Fixed-price
 - Time and material
2. Usługi mogą być realizowane na dwa sposoby
 - a) Zdalnie
 - Przy użyciu platformy Microsoft Teams
 - Przy użyciu rozwiązania Zoho Assist
 - Przy wykorzystaniu połączenia VPN z imiennym kontem przekazanym pracownikowi MWT Solutions
 - Przy wykorzystaniu narzędzi Zamawiającego tylko za jego wyłączną odpowiedzialnością
 - b) On-site w siedzibie klienta
3. Usługa realizowana przez MWT Solutions może być odpowiednio:
 - a) Utrzymaniowa – posiada z góry ustalony zakres, którym jest:
 - Aktualizacja wersji Oprogramowania,
 - Odpowiedzi na pytania dotyczące Oprogramowania/Rozszerzenia/Customizacji,
 - Wdrażanie konfiguracji i procesów w Oprogramowaniu oraz przygotowywanie Rozszerzeń i Customizacji (Rozszerzenia i Customizacje tworzone są zgodnie z udokumentowanym procesem przez Zamawiającego lub zgłoszoną potrzebą biznesową Zamawiającego).

Zasady usługi utrzymaniowej:

- Usługa ta sprzedawana jest tylko w modelu Time and Material.
- Zamawiający określa w pierwszej fazie projektu czas, jaki potrzebuje na przekazanie wiedzy w zakresie omawianych tematów.
- W przypadku gdy proces jest złożony a wykupiony czas zutylizowany, Zamawiający może wystąpić o zakup dodatkowego czasu niezbędnego do zakończenia analizy procesu lub opisu customizacji.

W przypadku wykupienia tej usługi koniecznym jest poznanie założeń biznesowych Klienta. Analiza procesów powinna się odbywać w następujący sposób:

- Analiza otrzymanego procesu przygotowanego przez usługodawcę w formie procedury, opisu, wskazania wytycznych, mapy procesu BPMN.
- Poznanie procesu w drodze konsultacji z usługobiorcą
- Warsztaty bądź przeprowadzenie warsztatów z usługobiorcą celem identyfikacji jego potrzeb biznesowych
- Przygotowanie przez usługodawcę dokumentacji wdrożeniowej

Czas przeznaczony na warsztaty, analizy i konsultacje potrącany jest z ogólnej puli zamówionych/wykupionych godzin.

b) Wdrożeniowa - polega na instalacji i dostosowaniu Oprogramowania do wymagań Zamawiającego, a także migracji danych oraz testowaniu i uruchomieniu Oprogramowania. Usługa realizowana jest w oparciu o z góry określony harmonogram przygotowany przez MWT Solutions i zatwierdzony przez Zamawiającego. Harmonogram zawiera zakres wdrożenia, czyli listę prac i czynności wymaganych do zrealizowania usługi, oraz określenie terminów realizacji usługi.

Zasady usługi wdrożeniowej:

W ramach wdrożenia są wykonywane następujące czynności:

- Realizacja prac zgodnie z zatwierdzonym przez Zamawiającego harmonogramem wdrożenia
- Warsztaty, konsultacje oraz ogólnie przyjęte dzielenie się wiedzą produktową oraz wiedzą procesową
- Szkolenia produktowe zgodnie z wcześniej zatwierdzoną agendą
- Kontakt i wsparcie klienta w trakcie trwania projektu
- Przygotowanie przez MWT Solutions dokumentacji powdrożeniowej

- c) Kickoff - polega na uruchomieniu Oprogramowania w określonym terminie i zgodnie z predefiniowanym zakresem w formie *learning by doing*. Usługa realizowana jest tylko dla nowych instalacji.
- d) Audyt Oprogramowania - w zakresie ustawień konfiguracji i jej działania zgodnych z przygotowanym zakresem:
- Parametry serwera
 - Poprawność ustawienia serwera
 - Ogólne działanie serwera
 - Weryfikacja logów
 - Konfiguracja aplikacji i elementów z nią związanymi
 - Raport z audytu wraz z zaleceniami
- e) Audyt procesów ITSM – weryfikacja, czy dane procesy działają w organizacji i są realizowane zgodnie z ich założeniami. Audyt może służyć jako wkład pod wdrażanie rozwiązań ITSM, oferowanych przez MWT Solutions.

Zasady realizacji audytu procesów:

W ramach audytu procesów ITSM wykonywane są następujące czynności:

- Warsztaty z pracownikami IT organizacji
- Warsztaty z pracownikami Biznesowymi (na żądanie klienta)
- Weryfikacja dokumentacji procesowej klienta
- Dokument poaudytowy z zaleceniami.

4. Konsultacje ogólne

Spotkania konsultacyjne realizowane na prośbę klienta po zdefiniowaniu wcześniej zakresu usługi. W ramach usługi nie są realizowane prace konfiguracyjne, jednak wynik warsztatu może być elementem, na podstawie którego przygotowana jest wycena wdrożenia.

§4. Sposoby świadczenia usług

Zamawiający jest uprawniony do skorzystania z usług w jeden z następujących sposobów:

4.1. Time and Material

Usługi utrzymaniowe oraz konsultacyjne sprzedawane są w modelu Time and Material i muszą mieć określoną maksymalną liczbę dni roboczych (MD) do wykorzystania w ramach zamówienia lub umowy.

- Usługi przedpłacone

Czas na wykorzystanie wykupionych MD (dniówek/ManDays) jest określony i wynosi jeden rok od daty podpisania umowy lub zamówienia.

W przypadku zakupu powyżej 10 MD przyjmuje się ich użycie w cyklach miesięcznych podzielonych na równe części. Zakupione MD niezrealizowane w danym miesiącu nie przechodzą do wykorzystania na kolejny miesiąc/miesiące.

W przypadku chęci wykorzystania w danym miesiącu większej liczby dni niż wynikające z dostępnego limitu miesięcznego konieczne jest potwierdzenie możliwości ich realizacji przez MWT Solutions. Zwiększenie liczby dni w danym miesiącu powoduje proporcjonalną zmianę dostępnych dni w kolejnych miesiącach.

W całym okresie świadczenia usługi, Zamawiający udostępnia zasoby zarówno sprzętowe, ludzkie jak i dostęp do systemów niezbędne do płynnej realizacji zamówionej usługi.

Liczba dni jest pomniejszana z puli dostępnych w przypadku:

- wykonania przez MWT Solutions prac zleconych przez Zamawiającego uzgodnionych w ramach wyceny konkretnych prac (wycena usługi); prace rozliczane są na podstawie protokołu zdawczo-odbiorczego,
- anulowania przez Zamawiającego wcześniej umówionego i zaakceptowanego obustronnie spotkania poświęconego na konsultację lub wdrożenie w terminie krótszym niż dwa dni robocze przed ustalonym wydarzeniem;
- zlecenia wykonania wycen, dostosowania lub analizy dokumentów procesowych Zamawiającego celem oszacowania możliwości i czasochłonności implementacji rozwiązania, a których czasochłonność przekracza cztery godziny robocze. W przypadku, gdy technik realizujący wycenę stwierdzi, że analiza dokumentów procesowych zajmie więcej niż ustalone cztery godziny, musi o tym fakcie poinformować Zamawiającego, określić szacunkowy czas wykonania usługi, a następnie uzyskać zgodę na kontynuację zleconych prac i tym samym użycie zakupionych godzin.

- rezygnacji Zamawiającego z realizacji zleconych i zaakceptowanych prac, po rozpoczęciu ich realizacji przez MWT Solutions. W takim przypadku z puli dostępnych MD zostaną potrącone godziny, zutilizowane do momentu rezygnacji ze zleconych prac. W przypadku, gdy Zamawiający zażąda przywrócenia do stanu sprzed wykonania przez technika MWT Solutions zmian w środowisku Zamawiającego, technik dokona dodatkowej kalkulacji czasochłonności niezbędnej do realizacji wskazanej czynności. W przypadku posiadanych przez zgłaszającego godzin wynikających z umowy/zamówienia - czas ten będzie pomniejszony z puli dostępnych dni (godzin). W przypadku wyczerpania puli, wykonana zostanie wycena usługi, która następnie przedstawiona zostanie zamawiającemu do akceptacji. Tylko czynności zaakceptowane przez Zamawiającego będą mogły być realizowane.
- Usługi zakontraktowane do realizacji według zapotrzebowania Zamawiającego

Czas na wykorzystanie MD jest ściśle określony i wynosi jeden rok rozumiany jako 365 następujących po sobie dni od daty podpisania umowy lub zamówienia.

W przypadku zlecenia do realizacji usług wcześniej zakontraktowanych i płatnych z dołu, MWT Solutions przygotowuje wycenę, w której określa zakres, czasochłonność, możliwy czas realizacji oraz datę startu projektu.

Podstawą wystawienia faktury za usługi realizowane w ramach wycen jest podpisany obustronnie protokół zdawczo-odbiorczy bądź protokół podpisany przez MWT Solutions w przypadku nieuzasadnionej odmowy podpisania protokołu przez Zamawiającego.

Proces realizacji usługi

1. Wszystkie zlecenia prac muszą być rejestrowane przez Zamawiającego w systemie zgłoszeniowym MWT Solutions pod adresem support@mwtolutions.eu
2. Osobami uprawnionymi do realizacji usługi są te wymienione w umowie lub zamówieniu, zarówno po stronie Zamawiającego, jak i MWT Solutions.
3. Dodatkowo:
 - W przypadku konieczności sporządzenia wyceny usługi, strony przyjmują czas przygotowania wyceny na pełne 3 dni robocze liczone od dnia i godziny zarejestrowanego zgłoszenia, pod warunkiem możliwości przeprowadzenia takiej analizy; MWT Solutions zastrzega, iż analiza może nie być możliwa do realizacji z racji ograniczeń technologicznych, o których zgłaszający zostanie poinformowany;

- Po etapie wyceny przygotowany zostaje stosowny harmonogram określający zakres planowanych prac, w tym także czasochłonność wyrażoną w dniach roboczych oraz możliwy czas realizacji tj. data rozpoczęcia i data zakończenia prac.
 - Najmniejszą miarą, jaką MWT Solutions przyjmuje na wykonanie prac, jest połowa dnia roboczego (tj. 4h).
 - Harmonogram i wycena prac muszą być zaakceptowane przez Zamawiającego w terminie nie dłuższym niż 3 dni robocze.
 - Po akceptacji wyceny, Zamawiający prześle informację na adres support@mwtolutions.eu w ramach wcześniej prowadzonego wątku mailowego celem zachowania ciągłości konwersacji.
 - Po akceptacji czasochłonności i zakresu prac przez Zamawiającego, osoba realizująca po stronie MWT Solutions przystąpi do realizacji zleconych czynności, według ustalonego harmonogramu zlecenia.
 - W przypadku prostych czynności niewymagających przygotowania osobnej wyceny, MWT Solutions przystąpi do realizacji zleconego zadania w terminie nie krótszym niż 3 dni robocze, pod warunkiem potwierdzenia przez technika MWT Solutions, że zamówiona usługa jest możliwa do realizacji. Chcąc zgłosić taką usługę Usługobiorca powinien przesłać wiadomość na adres support@mwtolutions.eu. W przypadku, gdy realizacja usługi nie jest możliwa do realizacji z racji ograniczeń technologicznych, Technik MWT Solutions poinformuje Zleceniodawcę osobnym mailem.
4. W ramach prowadzonych prac, po każdym spotkaniu MWT Solutions sporządzi notatkę potwierdzającą wszelkie ustalenia dokonane w ramach spotkania, przekazane dokumenty czy ustalenia na kolejny dzień wdrożeniowy. Notatka musi zawierać informacje, ile godzin zostało zutilizowanych w ramach wykonanych czynności oraz ile godzin pozostało do przyszłego wykorzystania w ramach umowy/zamówienia.
5. Po wykonanych pracach MWT Solutions przygotowuje protokół zdawczo odbiorczy (wraz z listą wykonanych działań potwierdzających użycie zakupionych godzin). O zakończeniu zleconych prac i ich akceptacji przez Zamawiającego będzie świadczył podpisany obustronnie protokół zdawczo-odbiorczy bądź protokół podpisany przez MWT Solutions w przypadku nieuzasadnionej odmowy podpisania protokołu przez Zamawiającego. Osobami uprawnionymi do podpisania PZO są osoby wymienione w umowie lub zamówieniu.
6. Podpisanie Protokołu Zdawczo Odbiorczego może nastąpić w następujących formach:
- Formie tradycyjnej tj. składając własnoręczny podpis na przesłanym przez MWT Solutions protokole zdawczo odbiorczym. Podpisany protokół należy wysłać skanem, a oryginał odesłać pocztą tradycyjną na adres: MWT Solutions S.A., ul. Szyperska 14, 61-754 Poznań
 - Elektronicznej tj. elektronicznym podpisem kwalifikowanym – W takim przypadku należy podpisać otrzymany skan podpisem kwalifikowanym, a następnie odesłać mailem na adres support@mwtolutions.eu
 - Potwierdzeniem mailowym – dopuszcza się możliwość wysyłania maila przez osoby uprawnione przez Zamawiającego w umowie/zamówieniu, akceptujące mailowo ściśle określone wykonane prace.

7. Dla usług wymagających podpisania protokołu zdawczo-odbiorczego, Zamawiający dokonuje ich pisemnego odbioru w terminie 2 dni roboczych od momentu zakończenia ich realizacji przez MWT Solutions.
8. Strony dopuszczają wstrzymanie odebrania usługi przez Zamawiającego, jednakże zawsze ze stosownym pisemnym uzasadnieniem. Uwagi muszą być przekazane przez Zamawiającego do MWT Solutions w terminie wskazanym w punkcie 7 powyżej.
9. W przypadku potrójnego bezskutecznego wezwania przez MWT Solutions do podpisania protokołu zdawczo-odbiorczego przez Zamawiającego (z wyłączeniem przypadków wstrzymania odebrania usługi, o których mowa w punkcie 8), nastąpi automatyczne zatwierdzenie i rozliczenie zleconych prac bez konieczności podpisania PZO. W przypadku nieopłaconych wcześniej usług MWT Solutions ma prawo do wystawienia faktury za zrealizowane prace zgodnie z ich wyceną i wcześniejszym zleceniem. Wystawienie faktury nastąpi w trybie i terminie zgodnych z przepisami prawa.
10. Na koniec każdego kwartału, MWT Solutions przygotowuje i przedstawi Zamawiającemu zestawienie zużytych godzin konsultacyjnych lub zrealizowanych usług utrzymaniowych wykorzystanych przez Zamawiającego w danym miesiącu wraz ze wskazaniem przedmiotu konsultacji lub usługi utrzymaniowej oraz osoby zlecającej prace w imieniu Zamawiającego,

4.2. Fixed Price

Usługi wdrożeniowe, Kick off i Audyt oprogramowania realizowane są w formule FIXED PRICE i objęte są wcześniej przygotowanym harmonogramem.

W przypadku niektórych sprzedawanych przez MWT Solutions systemów dopuszcza się realizację usług w modelu mieszanym FIX PRICE + Time & Material (Proces opisujący obsługę modelu Time and Material został opisany w punkcie 4.1.)

Proces realizacji usług

1. Rejestracja postępu prac, działań i jej dokumentowanie realizowane są w systemach MWT Solutions.
2. Po podpisaniu umowy lub złożeniu zamówienia przez Zamawiającego, do realizacji usługi wdrożenia MWT Solutions przypisuje technika.
3. Technik realizujący usługę kontaktuje się z Zamawiającym celem zorganizowania spotkania inicjującego, na którym zostanie omówiony zaakceptowany przez Zamawiającego harmonogram oraz zostanie sporządzona lista niezbędnych do realizacji po stronie Zamawiającego czynności.
4. Zamawiający w ramach zamówionych usług zobowiązuje się do udostępnienia po swojej stronie zasobów ludzkich, umożliwiających realizację usługi, w liczbie nie mniejszej niż 3 dni robocze w tygodniu celem jak najszybszej realizacji usługi.
5. W przypadku wdrożenia zdalnego, sesja wdrożeniowa nie może być krótsza niż 4 h i dłuższa niż 7 h.
6. W przypadku wdrożenia On-Site, w siedzibie Zamawiającego, za dzień wdrożeniowy ustala się 8h roboczych włączając przerwy wymagane przepisami prawa, o ile mają one zastosowanie.

7. Celem zapewnienia optymalnego wykorzystania czasu poświęconego na realizację zakupionej usługi, technik MWT Solutions zaproponuje godziny pracy w ramach harmonogramu realizacji usługi.
8. W przypadku anulowania wcześniej umówionego spotkania w terminie krótszym niż dwa dni robocze przed jego planowanym rozpoczęciem, MWT Solution naliczy ekwiwalent czasu przeznaczonego na spotkanie i odejmie go od czasu przeznaczonego na wdrożenie. Tym samym elementy zawarte w harmonogramie, a odpowiadające nakładowi czasu jaki miał być poświęcony na spotkanie, nie zostaną wykonane.
9. W całym okresie świadczenia usługi, Zamawiający udostępnia zasoby zarówno sprzętowe, ludzkie jak i dostęp do systemów niezbędne do płynnej realizacji zamówionej usługi.
10. W przypadku, gdy MWT Solutions bezskutecznie zgłasza Zamawiającemu brak możliwości realizacji projektu (wynikający z przyczyn leżących po stronie Zamawiającego), możliwe jest odstąpienie od wykonania umowy przy jednoczesnym obciążeniu Zamawiającego za wykonane w ramach projektu prace wraz z opłatami manipulacyjnymi w wysokości 10% wartości kontraktu.
11. Celem przyspieszenia realizacji usługi dopuszcza się udostępnienie środowiska Zamawiającego za pomocą połączenia VPN. Prace w takim przypadku będą realizowane z zachowaniem przez MWT Solutions wszelkich norm bezpieczeństwa IT..
12. W przypadku realizacji prac w trybie zdalnym, o którym mowa w punkcie 4.2.11, organizację nadania odpowiednich dostępów należy ustalić na pierwszym spotkaniu inicjującym, o którym mowa w punkcie 4.2.3.
13. Obowiązek przygotowania środowiska wymaganego do zdalnej realizacji usług leży po stronie Zamawiającego i musi zostać zrealizowany najpóźniej na 3 dni przed rozpoczęciem realizacji zadań.. W przypadku braku dostępu do środowiska, projekt może być wstrzymany a terminy rozpoczęcia lub zakończenia realizacji usługi zostają ustalone na nowo.
14. Wdrożenie odbywa się zgodnie z zatwierdzonym przez Zamawiającego harmonogramem, będącym integralną częścią umowy lub zamówienia.
15. Wszelkie odstępstwa w harmonogramie muszą być uzgodnione przez obie strony i pisemnie potwierdzone w formie notatki lub w treści maila.
16. Komunikacja w ramach projektu odbywa się za pośrednictwem systemów MWT Solutions, przeznaczonych do prac projektowych. Wszelkie ustalenia, wymiana wiedzy, zapytania muszą być realizowane w obrębie tych systemów, a odpowiedzi powinny być realizowane w ramach wcześniej prowadzonego wątku mailowego celem zachowania ciągłości konwersacji.
17. W ramach realizacji usługi, po każdym spotkaniu zostanie sporządzona notatka, potwierdzająca wszelkie ustalenia dokonane w ramach spotkania, jak również przekazane dokumenty czy ustalenia na kolejny dzień wdrożeniowy.

18. Po wykonanych pracach MWT Solutions przygotowuje protokół zdawczo odbiorczy (wraz z listą wykonanych działań potwierdzających utylizację zakupionych godzin). O zakończeniu zleconych prac i ich akceptacji przez Zamawiającego będzie świadczył podpisany obustronnie protokół zdawczo-odbiorczy bądź protokół podpisany przez MWT Solutions w przypadku nieuzasadnionej odmowy podpisania protokołu przez Zamawiającego. Osobami uprawnionymi do podpisania PZO są osoby wymienione w umowie lub zamówieniu.
19. Podpisanie Protokołu Zdawczo Odbiorczego może nastąpić w następujących formach:
- tradycyjnej tj. składając własnoręczny podpis na przesłanym przez MWT Solutions protokole zdawczo odbiorczym. Protokół taki należy wysłać skanem a oryginał odesłać pocztą tradycyjną na adres: MWT Solutions S.A., ul. Szyperska 14, 61-754 Poznań
 - Elektronicznej tj. elektronicznym podpisem kwalifikowanym – W takim przypadku należy podpisać otrzymany skan podpisem kwalifikowanym a następnie odesłać mailem na adres support@mwtolutions.eu
 - Potwierdzeniem mailowym – dopuszcza się także możliwość wysyłania maila przez osoby uprawnione przez Zamawiającego i wymienione w umowie, oświadczające MWT Solutions o akceptacji wykonanych prac.
20. Dla usług wymagających podpisania protokołu zdawczo-odbiorczego, Zamawiający dokonuje ich pisemnego odbioru w terminie 2 dni roboczych od momentu zakończenia ich realizacji przez MWT Solutions.
21. Strony dopuszczają wstrzymanie odebrania usługi przez Zamawiającego, jednakże zawsze ze stosownym pisemnym uzasadnieniem. Uwagi muszą być przekazane przez Zamawiającego do MWT Solutions w terminie wskazanym w punkcie 20 powyżej.
22. W przypadku uzasadnionych zastrzeżeń do realizacji projektu, popartych obustronnie podpisanym protokołem rozbieżności przygotowanym na podstawie treści wcześniejszego harmonogramu, MWT Solutions zrealizuje wymienione zastrzeżenia bez dodatkowych kosztów dla Zamawiającego, o ile możliwe one są do realizacji w danych okolicznościach.
23. W przypadku potrójnego bezskutecznego wezwania przez MWT Solutions do podpisania protokołu zdawczo-odbiorczego przez Zamawiającego, nastąpi automatyczne zatwierdzenie i rozliczenie zleconych prac bez konieczności podpisania PZO. W przypadku nieopłaconych wcześniej usług MWT Solutions ma prawo do wystawienia faktury za zrealizowane prace zgodnie z ich wyceną i wcześniejszym zleceniem. Wystawienie faktury nastąpi w trybie i terminie zgodnych z przepisami prawa.

.....
Dyrektor Departamentu Wsparcia
MWT Solutions S.A.