



elliteq



Ogólne Warunki Realizacji Prac



ARVEST



FLEXER



SCANPORT



FLOWER

Niniejszy dokument określa zasady współpracy elliteq sp. z o.o. (w skrócie elliteq) z klientami i realizacji dla nich prac celem zachowania ich tempa, terminowości, budżetów czasu, a w konsekwencji zapewnienia wymaganej jakości prac, oczekiwanego ich rezultatu oraz umówionej ceny.

Podstawą realizacji prac przez elliteq są:

- Umowa wraz z załącznikami, lub
- Zamówienie klienta wraz z dołączonym dokumentem SDR, lub
- Zamówienie uzupełniające, którego konieczność wynika w trakcie realizacji prac zgodnie z któryś z powyższych dokumentów.

Dwa pierwsze dokumenty muszą opisywać i wskazywać:

- Charakter prac
- Zakres prac
- Osoby odpowiedzialne po każdej ze stron za realizację umowy lub zamówienia, przy czym brak jawnego wskazania osób oznacza, że osobami odpowiedzialnymi są osoby podpisujące dokument (wystawiający i przyjmujący),
- Osoby odpowiedzialne po każdej ze stron za przebieg realizacji
- Zakres odpowiedzialności po każdej ze stron
- Graficzny harmonogram prac z wyznaczonymi datami kontrolnymi (milestones)
- Zakres i sposób testowania
- Metody oceny czy testy zostały zakończone pozytywnie
- Działania na okoliczność pozytywnego oraz negatywnego zakończenia testów
- Standardowy cennik usług
- Wzór cyklicznego raportu z realizacji prac wraz z określeniem częstotliwości raportowania

Podstawą rozliczenia prac są:

- **Umowa** – jeśli została podpisana przez obie strony, wraz z załącznikami, w tym z:
 - Protokołami zakończenia testów elliteq
 - Protokołami odbioru prac
 - Innymi przywołanymi w umowie dokumentami rozliczeniowymi

albo

- **Zamówienie** – jeśli wpłynęło, zostało przyjęte i potwierdzone wraz z wszystkimi załącznikami, w tym z:
 - Protokołami zakończenia testów elliteq
 - Protokołami odbioru prac
 - Innymi przywołanymi w zamówieniu dokumentami rozliczeniowymi

albo

- **Standardowy cennik usług** – na którym oparta jest wycena jeśli nie można się odwołać do powyżej wskazanych, podpisanych dokumentów.

Zasady obowiązujące w trakcie realizacji prac dla Klientów.

1. elliteq dąży do jak najmniejszej podatności swoich rozwiązań na awarie oraz ich ograniczonego zapotrzebowania na serwis w perspektywie nawet dłuższego czasu od ich powstania

2. Prostota jest najbardziej pożądaną technicznie i technologicznie cechą rozwiązań, sprzyjającą niezawodności i bezobsługowości. Rozwiązania proste, przy okazji efektywne kosztowo, przynoszą klientowi większe długofalowe korzyści niż rozwiązania wyrafinowane i drogie, za to wymagające stałej troski i pielęgnacji

3. Celem elliteq jest oferowanie rozwiązań, które w dużym stopniu pozwalają klientom na samodzielność w modyfikacji i ich rozwoju na własne potrzeby. Klient sam najlepiej rozumie swoje potrzeby i najlepiej sam o nie zadba.

Kontakty handlowe:

4. Kontakty handlowe, czyli skutkujące zobowiązaniami, zezwolenymi są wyłącznie dla:

- a. Sprzedawców (Product Managerów),
- b. Kierowników Projektów.

Wszyscy pozostali uczestnicy projektu odpowiedzialni są wyłącznie za jego realizację zgodnie z harmonogramem i wyznaczonymi budżetami czasowymi.

Z wyjątkiem handlowców i kierowników projektów inne osoby nie są uprawnione do rozmów o:

- i. cenach oferowanych produktów i prac
 - ii. cennikach wewnętrznych i zewnętrznych
 - iii. kosztach wykonania dodatkowych konfiguracji, wdrożenia, modyfikacji i innych prac
 - iv. czasochłonności wykonania dodatkowych konfiguracji, wdrożenia, modyfikacji i innych prac.
 - v. czasach realizacji usług, za wyjątkiem tych opisanych w dostępnych klientowi harmonogramach bądź ofertach
- Pracownicy elliteq, nie mający uprawnień do prowadzenia rozmów handlowych, odpowiedzialni są bez jakichkolwiek deklaracji wobec klienta za przekazywanie wszelkich zapytań i prób lub treści potrzeb do kierownika projektu lub osobie odpowiedzialnej za relacje handlowe u danego klienta.

Wzajemna zależność jakości, terminu i kosztu:

5. elliteq i klient dążą do osiągnięcia wyznaczonych rezultatów prac przy określonym budżecie, zakresie prac, jakości, czasie realizacji oraz przy określonych zasobach.

Mając to na względzie zwraca się uwagę, że zachowanie oczekiwanej terminowości, jakości i poziomu kosztów wymaga precyzyjnego realizowania założonego planu z obu stron, a każde z tych czynników, co i tak w efekcie końcowym przekłada się w ostatecznym rozrachunku na koszt.

Dlatego za największą wartość prawidłowej realizacji prac uznaje się zgodność ich postępu z przygotowanym harmonogramem.

6. Polityką elliteq jest realizowanie prac dobrze przemyślanych i właściwie rozplanowanych, a ponieważ wymaga to czasu na organizację, ogranicza się możliwość przyjmowania zamówień na prace o sumarycznym budżecie czasowym niższym niż 50 roboczo godzin.

W przypadku chęci zlecenia przez klienta prac o mniejszym wymiarze czasu, zaleca się przygotowanie jeszcze innych zleceń równoległych tak, by ostatecznie ich sumaryczna czasochłonność przekroczyła powyższy pułap.

W przypadku konieczności zlecenia pilnych prac o mniejszej czasochłonności, kiedy klient nie może czekać na uzupełnienie portfela zamówień, prace takie wykonywane są w trybie Time&Materials, w oparciu o standardowy cennik.

Sposób realizacji:

7. Rozpoczęcie prac przez elliteq staje się możliwe dopiero w momencie podpisania przez klienta kompletu dokumentów składających się na Umowę lub Zamówienie. Do tego czasu prace albo nie mogą być rozpoczęte, z następstwami przedstawionymi w dalszej części OWRP albo będą realizowane przy wycenie metodą Time&Materials zgodnie z obowiązującym ogólnym cennikiem.

8. Formalnym dokumentem, na podstawie którego elliteq kieruje do pracy swoich pracowników, są zlecenia wewnętrzne tworzone po podpisaniu kompletu dokumentów (Umowa/Zamówienie). Zlecenia nie wymagają jedynie prace będące stałymi obowiązkami wynikającymi z podpisanych wcześniej umów, lub prace drobne, o wymiarze nie przekraczającym 0,5 godziny.

9. W ramach otrzymanego zlecenia, wykonawcy elliteq uprawnieni są do uzgadniania z Klientem zakresu, sekwencji i terminów prowadzenia poszczególnych prac, ale tylko w obrębie harmonogramów i budżetów czasowych przydzielonego zlecenia. Uzgodnienia wykraczające poza przydzielone wykonawcy zlecenie muszą być omawiane z kierownikiem projektu lub sprzedawcą.

10. Po otrzymaniu zlecenia, wykonawca elliteq staje się odpowiedzialny za jego realizację wyłącznie w zakresie opisanym w zleceniu, w wyznaczonym terminie i przy określonej czasochłonności. Wykonawca nie może modyfikować zakresu bądź treści zlecenia.

Ewentualne inne potrzeby niż realizowane zamówieniem, wyrażone przez klienta lub zaobserwowane przez wykonawcę, muszą być zgłaszane Kierownikowi Projektu albo przez wykonawcę swojemu Kierownikowi w normalnym trybie na szablonie SDR. Na tym rola wykonawcy w zakresie potrzeb wybiegających poza otrzymane zlecenie się kończy.

11. elliteq wykonuje prace profesjonalnie, zgodnie z zasadami i fachowymi praktykami, trzymając się uzgodnień zapisanych w umowie lub zamówieniu. Jeżeli podczas prac wdrożeniowych wykonawca elliteq dostrzeże możliwości lepszej realizacji poszczególnych zadań lub odwrrotnie - stwierdzi zagrożenia wynikające z czynników zewnętrznych, na które żadna ze stron nie ma wpływu, przekazuje klientowi za pośrednictwem Kierownika Projektu lub Sprzedawcy informację o powstałych szansach i/lub zagrożeniach.

12. Po ukończeniu prac, elliteq zgodnie z ustaleniami przedstawia klientowi wykonane prace i oczekuje ich weryfikacji i odbioru zgodnie z zapisami umowy bądź zamówienia. Bezsztuczny upływ terminu na odbiór nie może wstrzymywać kolejnych prac, więc powoduje uznanie, że prace zostały odebrane bez uwag. Jeśli po czasie klient zauważy wadę w pracach uznanych za wykonane na bazie powyższego zapisu – będzie ona podlegała naprawie w ramach regularnej gwarancji wskazanej w umowie lub zamówieniu.

13. Nieodłącznym elementem realizacji prac jest cotygodniowy raport z ich przebiegu wg załączonego do Umowy bądź Zamówienia wzoru. elliteq przygotowuje i przesyła taki raport celem poinformowania klienta o postępach oraz zapoznania go z ew. trudnościami jakie napotkano.

Odpowiedzialność stron i zmiany:

14. elliteq jest odpowiedzialna za fachowe i terminowe wykonanie zleconych prac. Klient odpowiedzialny jest za dostarczenie elliteq wszelkich informacji niezbędnych do realizacji prac, danych kontaktowych osób uczestniczących w projekcie, doprowadzenia do współpracy firm trzecich, których współdziałanie jest niezbędne.

Każde że to klient ma wpływ na firmy trzecie, z którymi współpracuje, a elliteq takiego wpływu nie ma, w naturalny sposób to klienta rolą jest zmotywowanie trzeciej strony do współpracy w ramach projektu. elliteq nie będzie zatem obciążana żadnymi kosztami faktycznymi bądź implikowanymi wynikającymi z niewykonania jakiejś części pracy przez stronę trzecią, jeśli tylko ta strona uzyskała od elliteq wystarczające informacje, o które zabiegała.

15. Klient, dostrzegając w trakcie realizacji prac konieczność dokonania modyfikacji zamówienia w dowolnym z obszarów: terminów, zakresu prac, ich celu, ich jakości, wyposażenia itp., proszony jest o uznanie, iż wszelkie zmiany w już zaplanowanych kalendarzach i ulokowaniu zasobów musiałyby się odbić na innych pracach i zobowiązaniach dla innych zleceniodawców, co z oczywistych względów nie jest możliwe. Co za tym idzie ewentualne wprowadzenie zmian do realizowanych już prac, albo tych przygotowanych do wykonania w najbliższym czasie może okazać się w ogóle niemożliwe albo skutkować będzie zmianami, które mają wpływ na warunki realizacji prac i najprawdopodobniej ich koszty.

16. W przypadku przyjęcia przez elliteq wprowadzonych przez klienta zmian do realizacji, wymagane jest zamknięcie bieżącego, toczącego się zamówienia na etapie dotychczasowych prac, rozliczenia się za nie zgodnie z zapisami w umowie lub zamówieniu, a jeśli zapisy tego nie precyzują – proporcjonalnie do statusu ich realizacji, a następnie uzgodnienie nowego zakresu prac, nowych terminów, budżetów i kosztów oraz stworzenia nowego zestawu dokumentów, analogicznego do tych z momentu uruchomienia zlecenia, na mocy których prace wg nowego planu będą realizowane.

17. W przypadku przeciągania się terminów przewidzianych w harmonogramach z powodów niezależnych od elliteq, np. braku dostępu wykonawcy do informacji lub osób, niemożności przeprowadzenia części prac nie ze swojej winy, oczekiwania na działania lub decyzje ze strony klienta itp., uznaje się tę sytuację za tożsamą z uznaniem konieczności rozpoczęcia zmian w realizacji prac na warunkach punktu 15 i 16.

18. Wznowienie prac lub podjęcie ich na podstawie uzgodnień jak wyżej podlega rozliczeniem przewidzianym w tych uzgodnieniach, przy czym wskazywana przez klienta konieczność rozpoczęcia prac przed formalnym skompletowaniem zatwierdzonych i podpisanych dokumentów, skutkuje – do momentu ich skompletowania – rozliczaniem czasochłonności wg standardowego cennika w trybie Time&Materials.

19. W przypadku uzgodnionego z elliteq rozszerzenia przez klienta zakresu zamówienia bez formalnej procedury przygotowania nowego kompletu dokumentów, przy rozliczeniu takich nieplanowanych prac zastosowanie mają cennik standardowy oraz metoda Time&Materials.

Przyłączenie infrastruktury klienta do sieci serwisowej elliteq

20. Dla objęcia bezpośrednim zdalnym serwisem instalacji klienta, całej bądź w fragmencie, dbając jednocześnie o poufność danych klienta, do których elliteq może w trakcie wykonywania regularnych bądź interwencyjnych prac serwisowych uzyskać dostęp, wymaga się by:

a. Infrastruktura sieciowa klienta odseparowana była od sieci Internetu dobrej jakości routerem klasy Enterprise, z dobrze skonfigurowaną zaporą (firewall)

b. W sieci klienta zainstalowany był system antywirusowy, który kontroluje wrażliwe punkty sieci oraz transmisję do i z Internetu

c. Część infrastruktury klienta, objęta ochroną elliteq, wydzielona została do osobnej podsieci VLAN

d. Adresacja sieci klienta została uzgodniona z elliteq tak, by po stronie elliteq nie dochodziło do konfliktu adresacji z przyłączonymi już innymi instalacjami

e. Uruchomiony został na stałe bezpieczny tunel VPN IPSec pomiędzy fragmentem sieci klienta, do której elliteq musi mieć dostęp, a siedzibą elliteq. Jeśli przy tym klient dysponuje zaawansowanymi rozwiązaniami kontrolującymi dostęp VPN wymagającymi od elliteq posługiwania się specjalnymi klientem/tokenami i innymi technikami połączenia (np. Bomgar, CiscoVPN, CitrixVPN) wtedy wymaga się, by klient wraz z elliteq uzgodnili taki sposób autoryzacji połączeń który nie będzie wpływał na zwłokę w połączeniu elliteq w miejsce sieci wymagające interwencji.

f. Serwery i stacje robocze, które stanowią krytyczny dla szybkości diagnozy i naprawy element infrastruktury, wyposażone zostały w dostarczone przez elliteq seryalizowane oprogramowanie dostępu do ekranu użytkowników klienta (tu: AnyDesk), zapewniające możliwość wykonywania zdalnych połączeń do wewnętrznej sieci informatycznej Klienta wyłącznie przez wykonawców elliteq..

g. Łącze internetowe służące elliteq do udzielania sprawnej zdalnej pomocy miało przepustowość nie mniejszą niż 2Mbit/s w obie strony

h. Klient utworzył w swoim systemie zabezpieczeń odrębnego użytkownika elliteqAdmin z uprawnieniami Administratora, do wykorzystywania wyłącznie przez specjalistów elliteq

i. Klient utworzył w swoim systemie zabezpieczeń dwa konta użytkowników z uprawnieniami Administratora: ElliteqTaskUser01 i ElliteqTaskUser02, a na उसадniona prośbę elliteq kolejne, służące wyłącznie do uruchamiania cyklicznych zadań z dostępem pełnym, bądź uprawnieniami ograniczonymi tylko do tego obszaru sieci, w którym uruchamianie zadania ma wykonać swoje procedury.