



## **Dobre Praktyki świadczenia usług w UX2 Centrum Technologicznym Sp. z o.o.**

UX2 Centrum Technologiczne Sp. z o.o. (dalej: UX2 CT lub Spółka) od czerwca 2011 r. działa jako centrum innowacji - spółka prawa handlowego, na podstawie przepisów Kodeksu Spółek Handlowych, w formie spółki z ograniczoną odpowiedzialnością, przy czym zysk Spółki wynikający z rocznego sprawozdania finansowego nie podlega podziałowi między Wspólników i przeznaczony jest w całości na cele związane z realizacją przedsięwzięć na rzecz przedsiębiorców oraz na rzecz współpracy przedsiębiorców z instytucjami otoczenia biznesu oraz organizacjami badawczymi.

Celem UX2 CT oraz prowadzonej przez nią działalności jest działanie na rzecz rozwoju gospodarczego i na rzecz innowacyjności, zaś główną działalność UX2 CT stanowi:

- (i) realizacja przedsięwzięć na rzecz przedsiębiorców oraz na rzecz współpracy uczestników powiązań kooperacyjnych z instytucjami otoczenia biznesu i organizacjami badawczymi w ramach tych powiązań kooperacyjnych oraz innych form współpracy dopuszczonych prawem,
- (ii) prowadzenie prac badawczych i rozwojowych na rzecz tych podmiotów, współpraca z instytucjami otoczenia biznesu oraz organizacjami badawczymi w zakresie trzech podstawowych dziedzin: (a) zastosowania innowacyjnych technologii komputerowych i informatycznych oraz technologii telekomunikacyjnych (przewodowej i bezprzewodowej) i elektronicznych w prowadzeniu działalności gospodarczej, (b) zastosowania innowacyjnych technologii oraz innowacyjnych rozwiązań inżynierskich w budownictwie, działalności architektonicznej, urbanistycznej i planistycznej, (c) określenia możliwości i warunków prowadzenia uprawy winorośli w Małopolsce oraz propagowanie takich upraw na rzecz rozwoju przetwórstwa winnego w regionie.

Aby realizować swoje cele UX2 CT:

- (i) prowadził działalność gospodarczą w postaci świadczenia usług w wyżej opisanych dziedzinach



(ii) świadczy usługi doradcze o charakterze ogólnym, innowacyjnym, proinnowacyjnym i szkoleniowym z zakresu dziedzin powyżej.

Dobre Praktyki to zbiór działań zdefiniowanych w celu zapewnienia prawidłowego procesu świadczenia usług. Ma na celu zapewnienie powtarzalności wysokiej jakości świadczonych usług poprzez ścisły nadzór nad całym procesem świadczenia usługi – od zaopatrzenia pozyskiwania zleceń, poprzez wybór podwykonawców, współpracowników i pracowników aż do uzyskania potwierdzenia zadowolenia klienta.

Jedną z nadrzędnych zasad Dobrych Praktyk jest wykluczenie z procesu świadczenia usługi wszelkich działań przypadkowych i zapewnienie, aby ten proces przebiegał zgodnie ze ściśle określonymi wymaganiami w formie np. instrukcji i procedur.

Stosowanie Dobrych Praktyk daje klientom większy poziom komfortu i pewność co do jakości dostarczanej przez UX2 CT usługi.

Dobre Praktyki - wybór współpracowników, podwykonawców i pracowników, pozyskiwanie zleceń i stałych klientów

1. Wybór podwykonawców i współpracowników powinien odbywać się w drodze skierowania do wytypowanych firm/osób zapytania ofertowego. Zapytanie ofertowe powinno być sformułowane w sposób jasny i wyczerpujący, najlepiej zgodnie ze wzorem zaakceptowanym i udostępnionym przez zarząd UX2 CT. W treści zapytania należy w sposób kompletny określić zakres usługi. UX2 CT oraz potencjalny wykonawca powinni w sposób wyraźny ustalić, a następnie określić - w treści pisemnej umowy - zakres usług.
2. Rozpoczęcie współpracy z wybranym wykonawcą lub klientem powinno odbywać się na podstawie podpisanej obustronnie umowy określającej wzajemne prawa i obowiązki, zakres usług, prawa autorskie oraz zasady rozliczeń finansowych.
3. W szczególnych przypadkach dopuszcza się realizowanie usług na podstawie zamówień jednostronnie podpisanych przez UX2 CT lub klienta, przy czym po złożeniu zamówienia, powinno nastąpić potwierdzenie przyjęcia tego zamówienia i możliwość realizacji przez wykonawcę lub UX2 CT.
4. Każda umowa o świadczenie usług z wykonawcą lub klientem powinna być tworzona indywidualnie i być dostosowana do specyfiki i rodzaju danej usługi oraz powinna uwzględniać szczególne wymagania klienta.

5. W tworzenie umowy zaangażowane jest wiele osób. Dobrą praktyką jest objęcie działań przygotowawczych do usługi (np. analiza oczekiwań klienta, możliwości i potencjał zasobów wykonawcy).
6. W procesie tworzenia ostatecznej wersji umowy należy posługiwać się przygotowanym i zaakceptowanym przez zarząd wzorem umowy odpowiednio dla podwykonawców lub współpracowników oraz dla klientów.
7. Dopuszcza się w procesie tworzenia ostatecznej wersji umowy posługiwanie się przedstawionym przez klienta wzorem umowy po jego zaakceptowaniu przez przełożonego.
8. Treść umowy o wykonanie usług przez wykonawcę lub dla klienta powinna zawierać postanowienia regulujące m.in. następujące kwestie:
  - (i) datę i miejsce zawarcia umowy;
  - (ii) oznaczenie stron i ich reprezentantów zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa
  - (iii) określenie przedmiotu umowy (zakres przedmiotowy usługi;
  - (iv) termin wykonania przedmiotu umowy (np. z podziałem na poszczególne etapy jego realizacji)
  - (v) sposób przekazania oraz odbioru przedmiotu umowy (ewentualnie jego poszczególnych etapów)
  - (vi) etapy realizacji usługi oraz terminy (harmonogram realizacji usługi)
  - (vii) cena za wykonanie przedmiotu umowy, a także tryb i warunki zapłaty
  - (viii) warunki gwarancji, w tym termin jej obowiązywania
  - (ix) zasady odpowiedzialności, jeżeli modyfikowane są zasady odpowiedzialności kontrahenta wynikające z kodeksu cywilnego;
  - (x) wskazanie właściciela autorskich praw majątkowych do dzieł jakie powstają w wyniku realizacji przedmiotu umowy
  - (xi) informacje o udzielanych licencjach oraz polach eksploatacji
  - (xii) kary umowne
  - (xiii) zasady odpowiedzialności stron umowy w wypadku naruszenia praw własności intelektualnej osób trzecich
  - (xiv) tryb wprowadzania zmian w umowie
  - (xv) wskazanie prawa właściwego, któremu podlega umowa
  - (xvi) wskazanie sądu właściwego do rozstrzygania sporów
  - (xvii) inne postanowienia określające prawa i obowiązki stron
  - (xviii) liczbę egzemplarzy, w jakich zawarta zostaje umowa

- (xix) w przypadku umów ramowych - postanowienia dotyczące zasad składania Zamówień Wykonawczych/ zawierania Umów Wykonawczych oraz wskazanie zakresu przedmiotowego, jakiego dotyczyć mogą Zamówienia Wykonawcze/ Umowy Wykonawcze.
9. Niezbędna w przypadku złożonych i trwających co najmniej kilka miesięcy usług niezbędne jest wykonanie wstępnego wywiadu z klientem oraz określenie jego oczekiwań. Służy to przede wszystkim oszacowaniu kosztów oraz zasobów jakie UX2 CT będzie musiała zaangażować w jej wykonanie oraz organizacji pracy, tak aby usługi te były wykonane efektywnie, zgodnie z umową i harmonogramem. Na podstawie takiego wywiadu należy określić warunki brzegowe (w odniesieniu do do zasobów fizycznych, intelektualnych i finansowych) jakie mogą zostać wynegocjowane w umowie.
10. W celu złożenia klientowi najlepszej pod względem jakościowym oferty należy sporządzić brief - dokument uwzględniający wszystkie kluczowe informacje zgromadzone w wywiadzie wstępnym, powinien być na tyle szczegółowy, żby móc określić warunki najlepszej jakościowo oferty. Brief powinien zawierać przynajmniej minimalne informacje o budżecie (np. kwoty graniczne).
11. Komunikacja pomiędzy wykonawcą lub klientem a UX2 CT powinna odbywać się w trybie bieżącym.
12. Rozpoczynając proces świadczenia usługi należy ustalić plan komunikacji między UX2 CT a drugą stroną umowy, a w szczególności:
- (i) rolę i zakres odpowiedzialności poszczególnych członków zespołu
  - (ii) narzędzia i technologie używane do komunikacji
  - (iii) sposób informowania o postępach prac oraz zakończeniu ważnych etapów procesu
  - (iv) wymaganą dokumentację oraz sposób jej dystrybucji
  - (v) ograniczenia komunikacyjne.
13. Ważne jest doświadczenie wykonawcy. Najlepszym źródłem informacji o wykonawcy są poprzednie, zbliżone realizacje. W tym zakresie istotny jest również sposób prowadzenia współpracy. Warto sprawdzić jakimi metodami wykonawca świadczy usługi, jakie są kolejne etapy działań, jak ustalany jest harmonogram. Osoba oddelegowana przez każdą ze stron do kontaktów powinna posiadać odpowiednią wiedzę, być dyspozycyjna, podążać za harmonogramem świadczenia usług ustalonym z klientem oraz pozostawać cały czas w bieżącym kontakcie.



14. Cena nie powinna być jedynym czynnikiem decydującym w procesie wyboru wykonawcy. Co więcej, wszelkie kwestie związane z estymacją kosztów powinny być szczegółowo rozpisane.
15. Udział klienta w procesie świadczenia usług odgrywa znaczącą rolę. Klient powinien mieć możliwość ciągłego wglądu w proces realizacji usługi, co pozwoli na zagwarantowanie bieżącego wprowadzania ewentualnych zmian i skrócenie realizacji usługi.
16. Dobrą praktyką poprawiającą komunikację pomiędzy klientem a Wykonawcą, jest ewaluacja przeprowadzana po zakończeniu ważnego etapu procesu świadczenia usługi lub jego całości.
17. Dobrą praktyką jest ustalenie sposobu i terminu weryfikacji usługi pod względem jej zgodności z umową oraz oczekiwaną przez klienta jakością.
18. Utrzymywanie relacji z klientem po zakończeniu umowy jest także elementem procesu świadczenia usługi
19. Problemy podczas procesu świadczenia usługi są nieuniknione. Ważne są szybkość, sposób reakcji oraz sposób rozwiązania problemu przez UX2 CT. Dobrą praktyką jest rozwiązywanie problemów za pomocą emaili i w bezpośrednim kontakcie np. spotkanie, rozmowa telefoniczna.
20. UX2 CT zawsze gwarantuje wysoką jakość świadczonych usług oraz profesjonalizm w procesie wykonania zleceń klientów. UX2 CT zawsze bierze pod uwagę obowiązujące przepisy prawne, w tym w szczególności przepisy dotyczące ochrony danych osobowych, ochrony własności intelektualnej, ochrony praw autorskich.