

# Ogólne Warunki Umów (OWU) - Usługi wsparcia i utrzymania

## 1. Przedmiot Umowy

- (1) Niniejsze Ogólne Warunki Umów („OWU”) są stosowane przez spółkę proALPHA Polska spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, z siedzibą przy ul. Dąbrowskiego 1, 65-021 Zielona Góra, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Zielonej Górze, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego (KRS) pod numerem KRS 0000229984, NIP 9291734868 i REGON 08000545200000, kapitał zakładowy 330.000,00 złotych oraz jej przedsiębiorstwa powiązane<sup>1</sup> („proALPHA”).
- (2) Przedmiotem niniejszych OWU jest świadczenie Usług wsparcia i utrzymania oprogramowania umownego<sup>2</sup>, świadczonych przez proALPHA („Usługi wsparcia i utrzymania”). Zarówno udzielenie Licencji na korzystanie z oprogramowania umownego jak i świadczenie Usług Profesjonalnych są przedmiotem odrębnych OWU.
- (3) Oferta, niniejsze OWU oraz wszelkie inne wskazane tam dokumenty tworzą stosunek umowny pomiędzy proALPHA a Klientem („Umowa”). Umowa zostaje zawarta poprzez podpisanie oferty przez Klienta lub złożenie przez Klienta innego oświadczenia o jej przyjęciu. Niniejsze OWU obowiązują również w odniesieniu do przyszłych zleceń lub ofert, nawet jeśli nie będą one wyraźnie odnosić się do niniejszych OWU. W przypadku wątpliwości i sprzeczności obowiązują poszczególne dokumenty w następującej kolejności:
  - a. oferta (wraz z ewentualną kartą warunków),
  - b. polityka Product Life Cycle Policy
  - c. każdorazowo stosowana umowa Service Level Agreement („SLA”), oraz
  - d. niniejsze OWU.
- (4) Definicje zawarte w SLA stosuje się również w niniejszych OWU.
- (5) Polityka Product Life Cycle Policy, SLA oraz niniejsze OWU są dostępne w Trust Center<sup>2</sup> proALPHA.
- (6) Umowa wyczerpująco reguluje treść stosunku umownego pomiędzy stronami, z wykluczeniem innych postanowień umownych, takich jak np. pisemne lub ustne porozumienia dodatkowe lub ogólne warunki umów, ew. warunki zakupu obowiązujące u Klienta. Spółka proALPHA wyraźnie odmawia stosowania takich warunków umownych Klienta.

- (7) proALPHA ma prawo do jednostronnej aktualizacji i zmiany zarówno ogólnie obowiązującej polityki Product Lifecycle Policy, jak i SLA, o ile zachowany zostanie zasadniczy charakter usług, a zmiana taka z punktu widzenia Klienta będzie racjonalna. Każdorazowo obowiązująca wersja zostanie udostępniona Klientowi i wchodzi w życie w dniu umieszczenia w Trust Center proALPHA. Ponadto proALPHA poinformuje Klienta o dokonanej zmianie za pośrednictwem portalu serwisowego.

## 2. Zakres usług

- (1) proALPHA będzie świadczyć Usługi wsparcia i utrzymania opisane w ofercie, a w szczególności w SLA, zgodnie z ogólnie uznanymi zasadami technologii w momencie ich świadczenia. W ramach Usług wsparcia i utrzymania proALPHA świadczy następujące usługi: (1) odbieranie i analiza błędów i innych zgłoszeń, (2) usuwanie błędów w oprogramowaniu umownym, (3) dostarczanie i udostępnianie aktualizacji, (4) inne usługi opisane w SLA oraz (5) dostarczanie kopii zapasowej oprogramowania umownego. Dostarczenie kopii zapasowej nie uzasadnia powstania dodatkowych praw do korzystania.
- (2) Polityka Product Lifecycle Policy reguluje, dla których wersji oprogramowania umownego proALPHA świadczy usługi wsparcia i utrzymania oraz w jakim zakresie. proALPHA nie jest zobowiązana do świadczenia usług wsparcia i utrzymania dla wersji, które nie są już obsługiwane. W celu dalszego otrzymywania Usług wsparcia i utrzymania, może być zatem konieczne, aby Klient zainstalował niezbędne aktualizacje oprogramowania umownego w celu utrzymania go w takiej wersji, dla której proALPHA świadczy Usługi wsparcia i utrzymania zgodnie z polityką Product Lifecycle Policy.
- (3) W zakresie, w jakim aktualizacje są dostarczane przez proALPHA w ramach niniejszej Umowy, za instalację odpowiada co do zasady Klient. Aktualizacje są udostępniane wyłącznie w postaci kodu wynikowego (kodu skompilowanego).
- (4) proALPHA nie udziela gwarancji usunięcia nieprawidłowości. W ramach Usług wsparcia i utrzymania nie ma również obowiązku zapewnienia określonej dostępności oprogramowania umownego.
- (5) proALPHA dokłada starań, aby w sposób ciągły rozwijać oprogramowanie umowne. Klientowi nie przysługuje roszczenie o określone rozszerzenie/rozwinięcie oprogramowania.

## Ogólne Warunki Umów (OWU) - Usługi wsparcia i utrzymania

- (6) W ramach Usług wsparcia i utrzymania Klientowi nie przysługuje roszczenie o dostosowanie oprogramowania umownego do zmienionego sprzętu komputerowego lub oprogramowania bądź do innego systemu operacyjnego.
- (7) Wraz z udzieleniem odpowiedniego zlecenia Klient równocześnie wyraża zgodę na zaangażowanie podwykonawców wskazanych w Trust Center (w tym innych przedsiębiorstwach należących do grupy proALPHA).
- (8) Miejszem świadczenia Usług wsparcia i utrzymania jest siedziba proALPHA.
- (9) W razie konieczności Klient zobowiązuje się do wypełnienia ciążących na nim obowiązków współdziałania (w szczególności zdalnego dostępu) wynikających z umowy SLA.

### 3. Wynagrodzenie

- (1) Za usługi wsparcia i utrzymania Klient zapłaci kwotę ryczałtową uzgodnioną w Umowie, której wysokość zależy od wartości każdorazowo licencjonowanego oprogramowania umownego („Podstawa utrzymania”). Jeśli w okresie obowiązywania Umowy zmieni się Podstawa utrzymania, zmianie ulegnie również wynagrodzenie zgodnie z Podstawą utrzymania. Wymagalność wynagrodzenia jest niezależna od faktycznego korzystania z Usług. Koszty materiałów i koszty podróży ponosi Klient oddzielnie w wymaganym zakresie. Czas podróży personelu proALPHA oraz ewentualny czas oczekiwania, za który odpowiedzialność ponosi Klient, będzie rozliczany jak czas pracy.
- (2) Klient jest zobowiązany do uregulowania kwoty faktury za Usługi świadczone przez proALPHA w ciągu 14 dni od otrzymania faktury.
- (3) Wysokość wynagrodzenia będzie waloryzowana po każdym roku obowiązywania Umowy w oparciu o wskaźnik cen towarów i usług konsumpcyjnych za rok poprzedni publikowany przez Główny Urząd Statystyczny („GUS”) na stronie internetowej <https://stat.gov.pl/obszary-tematyczne/ceny-handel/wskazniki-cen/wskazniki-cen-towarow-i-uslug-konsumpcyjnych-pot-inflacja/>. Jeśli powyższy wskaźnik nie będzie już dostępny, strony Umowy uzgodnią inny, możliwie podobny wskaźnik publikowany przez GUS. Podstawą waloryzacji jest każdorazowo stawka zastosowana do obliczenia wynagrodzenia za poprzedni rok zgodnie z niniejszym ustępem.

### 4. Rękojmia

- (1) W przypadku wszelkich wad aktualizacji dostarczanych przez proALPHA w ramach Usług wsparcia i utrzymania, odpowiednie zastosowanie mają postanowienia dotyczące rękojmi zawarte w OWU dla licencji proALPHA. Udostępnienie aktualizacji nie skutkuje przedłużeniem okresu rękojmi wynikającej z umowy licencyjnej.
- (2) Niezwłocznie po dostarczeniu lub udostępnieniu aktualizacji Klient dokona ich sprawdzenia w środowisku testowym, w szczególności w odniesieniu do kompletności i funkcjonalności podstawowych funkcji programu.
- (3) Stwierdzone podczas testu wady winny być niezwłocznie zgłoszone proALPHA w formie tekstowej. Zgłoszenie wad musi zawierać możliwie szczegółowy i konkretny opis wad.
- (4) Wady, których nie można było wykryć podczas prawidłowo przeprowadzonego testu, należy zgłosić niezwłocznie po ich wykryciu w formie tekstowej wraz ze szczegółowym opisem.

### 5. Prawa do Usług wsparcia i utrzymania

- (1) Wraz z całkowitą zapłatą uzgodnionego wynagrodzenia Klient otrzymuje zwykłe, czasowo nieograniczone, nieprzenoszalne lub nie podlegające sublicencjonowaniu prawo do korzystania z aktualizowanego oprogramowania umownego w ramach swojej działalności biznesowej, na zasadach określonych w pkt 3 w OWU proALPHA dla licencji, w zakresie Licencji na czas nieoznaczony, które stosuje się odpowiednio. Po upływie miesiąca od aktualizacji wygasa prawo do korzystania z poprzedniej wersji.
- (1) W zakresie, w jakim oprogramowanie opracowane przez proALPHA indywidualnie dla Klienta stanowi interfejs lub funkcjonalne rozszerzenie oprogramowania umownego, Klient może korzystać z indywidualnego rozszerzenia w takim samym zakresie, jak z przynależnego oprogramowania umownego, na zasadach określonych w pkt 5(1) powyżej.

### 6. Czas trwania i wypowiedzenie

- (1) Rozpoczęcie Umowy oraz czas jej trwania uregulowane są w ofercie. Minimalny okres świadczenia Usług wsparcia i utrzymania wynosi 36 miesięcy. Po upływie minimalnego okresu świadczenia Umowa zostanie automatycznie przedłużona o kolejne 12 miesięcy (okres przedłużenia Umowy), chyba że zostanie ona wypowiedziana przez którąkolwiek ze stron z

## Ogólne Warunki Umów (OWU) - Usługi wsparcia i utrzymania

- zachowaniem okresu wypowiedzenia wynoszącego 6 miesięcy ze skutkiem na koniec minimalnego okresu świadczenia lub każdorazowego okresu przedłużenia Umowy.
- (2) Niniejsze postanowienia dotyczące wypowiedzenia nie naruszają prawa stron do wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym z ważnej przyczyny.
- (3) Każde oświadczenie o wypowiedzeniu wymaga formy pisemnej.

### 7. Odpowiedzialność

- (1) proALPHA ponosi nieograniczoną odpowiedzialność
- za szkody wynikające z uszczerbku na ciele, życiu lub zdrowiu osoby,
  - za działanie umyślne,
  - za szkody, za które proALPHA ponosi odpowiedzialność na podstawie przepisów o odpowiedzialności za produkt (art. 449<sup>1</sup> – 449<sup>11</sup> polskiego kodeksu cywilnego).
- (2) proALPHA ponosi odpowiedzialność za naruszenia obowiązków wynikające z rażącego oraz ze zwykłego niedbalstwa w przypadku naruszenia istotnego zobowiązania umownego, którego spełnienie umożliwia prawidłową realizację Umowy i którego spełnienia Klient może co do zasady oczekiwać. W takich przypadkach odpowiedzialność proALPHA jest ograniczona do typowo występujących szkód możliwych do przewidzenia w momencie składania oferty.
- (3) Suma odpowiedzialności z tytułu typowych i możliwych do przewidzenia szkód jest ograniczona do 100% wynagrodzenia zapłaconego przez Klienta zgodnie z niniejszą Umową w ciągu ostatnich 12 miesięcy przed zdarzeniem szkody.
- (4) Odpowiedzialność za utracone korzyści jest wyłączona w każdym przypadku. Odpowiedzialność za szkody pośrednie (naruszenie reputacji, szkody wynikające z braku możliwości operacyjnych) jest wykluczona w przypadkach rażącego i zwykłego niedbalstwa.
- (5) Odszkodowanie z tytułu przywrócenia zniszczonych lub utraconych danych jest ograniczone do kosztów, które byłyby konieczne do przywrócenia danych przy prawidłowym utworzeniu kopii zapasowej danych przez Klienta. Jednakże w żadnym przypadku odszkodowanie takie nie przekroczy ograniczeń dotyczących

odpowiedzialności, o których mowa w niniejszym punkcie 7.

- (6) Dalsza odpowiedzialność proALPHA jest wyłączona.
- (7) Odpowiedzialność uzgodniona w niniejszym dokumencie obowiązuje również wobec przedstawicieli ustawowych, organów, podwykonawców i osób działających w zastępstwie proALPHA, o ile ponoszą one samodzielną odpowiedzialność wobec Klienta.

### 8. Poufność

- (1) Obie strony zobowiązują się wobec siebie nawzajem do zachowania w tajemnicy wszelkich informacji z obszaru działalności drugiej strony, które nie są powszechnie znane, a o których strony dowiedziały się na podstawie oferty (zwanymi dalej „informacjami poufnymi”) i do wykorzystywania ich wyłącznie w celu realizacji stosunku umownego. Obowiązek zachowania poufności nie ma jednak zastosowania do informacji, w przypadku których strona je uzyskującą udowodni, że: (a) były jej znane przed ujawnieniem przez stronę ujawniającą bez obowiązku zachowania poufności; lub (b) zostały jej udostępnione po ujawnieniu przez stronę ujawniającą przez upoważnioną osobę trzecią do swobodnego wykorzystania bez naruszenia umownego lub ustawowego obowiązku zachowania poufności; lub (c) w momencie ujawnienia przez stronę ujawniającą są znane publicznie lub staną się znane publicznie bez naruszenia umownego lub ustawowego obowiązku zachowania poufności; lub (d) zostały opracowane samodzielnie przez stronę otrzymującą przed ujawnieniem przez stronę ujawniającą.
- (2) W drodze wyjątku dana strona otrzymująca jest uprawniona do przekazania lub udostępnienia informacji poufnych, które uzyskała od danej strony ujawniającej, następującym osobom w niezbędnym zakresie: (a) pracownikom przedsiębiorstwa strony otrzymującej lub przedsiębiorstw powiązanych ze stroną otrzymującą, którzy zostali zaangażowani przez stronę otrzymującą do wykonania Umowy oraz (b) prawnikom, doradcom podatkowym i audytorom działającym na zlecenie strony otrzymującej. Ponadto proALPHA jest uprawniona do przekazywania lub udostępniania informacji poufnych Klienta w niezbędnym zakresie pracownikom przedsiębiorstw, z których usług jako podwykonawców proALPHA korzysta zgodnie z postanowieniami niniejszej Umowy.

## Ogólne Warunki Umów (OWU) - Usługi wsparcia i utrzymania

- (3) W zakresie, w jakim strona otrzymująca jest upoważniona do przekazania lub udostępnienia informacji poufnych strony ujawniającej osobom trzecim, prawo to podlega warunkowi zawieszającemu, że strona otrzymująca pouczy uprzednio osobę trzecią o poufnym charakterze danych informacji i zobowiąże ją na piśmie do ich poufnego traktowania w sposób odpowiedni do niniejszych postanowień dotyczących zachowania poufności, chyba że takie pisemne zobowiązanie osoby trzeciej do zachowania poufności istnieje już na innej podstawie prawnej lub umownej (np. z mocy prawa lub na podstawie umowy o pracę).
- (4) Jeśli na podstawie umowy lub przepisów prawa nie przewidziano dłuższego obowiązku zachowania poufności, informacje poufne strony ujawniającej zostaną zachowane w tajemnicy przez stronę otrzymującą przez okres 3 lat po zakończeniu niniejszej Umowy.

### 9. Ochrona danych osobowych

Jeśli proALPHA przetwarza dla Klienta dane osobowe, które podlegają przepisom Ogólnego Rozporządzenia o Ochronie Danych (RODO), wówczas zgodnie z art. 28 RODO strony zawrą umowę o powierzeniu przetwarzania danych osobowych na podstawie wzoru dostarczonego przez proALPHA. DPA może zostać wyświetlona w Trust Center i stanowi załącznik do niniejszej Umowy.

### 10. Siła wyższa

- (1) proALPHA nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia w świadczeniu usług spowodowane siłą wyższą lub sytuacjami równorzędnymi z siłą wyższą. W takich przypadkach proALPHA jest uprawniona do przesunięcia realizacji usługi dotkniętej siłą wyższą na czas trwania przeszkody plus o odpowiedni czas potrzebny do ponownego rozpoczęcia świadczenia Usług.
- (1) Siła wyższa to zdarzenie wywołane z zewnątrz, niemożliwe do przewidzenia, któremu nie można zapobiec lub nie można zapobiec w odpowiednim czasie, nawet przy zachowaniu należytej staranności oraz przy zastosowaniu technicznie i ekonomicznie uzasadnionych środków, w tym związanych z nim działań organów administracyjnych lub władzy publicznej. Siła wyższa może wystąpić w szczególności w przypadku następujących zdarzeń: wojna, powstanie, niepokoje, embargo, eksplozja, pożar, powódź, trudne warunki pogodowe, ataki terrorystyczne, sabotaż, awarie jądrowe i awarie

reaktorów, pandemii lub wielkoskalowe awarie sieci energetycznych lub komunikacyjnych / Internetu.

### 11. Cesja

Bez uprzedniej pisemnej zgody proALPHA Klient nie jest uprawniony do przenoszenia na osoby trzecie - ani w całości ani w części - roszczeń umownych wynikających z niniejszej Umowy. Nie dotyczy to ewentualnych wierzytelności pieniężnych Klienta.

### 12. Forma pisemna

Zmiany i uzupełnienia OWU wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności. Dotyczy to również zmiany wymogu formy pisemnej.

### 13. Wybór prawa, sąd właściwy, postanowienia dodatkowe

- (1) Niniejsza Umowa podlega prawu polskiemu, z wyłączeniem przepisów o odesłaniu do innego systemu prawnego oraz z wyłączeniem Konwencji Narodów Zjednoczonych o umowach międzynarodowej sprzedaży towarów (CISG).
- (2) Wyłącznym sądem właściwym w zakresie wszystkich sporów wynikających z Umowy i z nią związanych jest sąd właściwy dla siedziby proALPHA.

### 14. Klauzula salwatoryjna

- (1) Jeżeli jedno z postanowień niniejszej Umowy lub jej załączników jest lub stanie się nieskuteczne lub zawiera lukę w regulacji, w razie zaistnienia wątpliwości nie narusza to ważności pozostałych postanowień. W miejsce nieskutecznego postanowienia zostanie uzgodnione postanowienie skuteczne, które w sposób możliwie najbliższy będzie odpowiadać intencjom gospodarczym stron. To samo odnosi się do wypełnienia istniejącej luki w regulacjach.
- (2) W przypadku terminu niedopuszczalnego z mocy prawa za uzgodniony uznaje się termin skuteczny.