

Ogólne Warunki Umowy Grupy BOC



CZĘŚĆ 1. STOSOWANIE OWU.....	2
CZĘŚĆ 2. POSTANOWIENIA DOTYCZĄCE PRODUKTÓW i USŁUG.....	2
6. Użytkowanie Produktów	2
6.1. Licencja na wieczyste użytkowanie produktów - płatność jednorazowa	2
6.2. Licencja na wieczyste użytkowanie produktów – płatność cykliczna	2
6.3. Zakres prawa użytkowania	2
6.4. Dostawa oraz czas dostawy	3
6.5. Opłata za prawo do użytkowania	3
6.6. Zakończenie Umowy Użytkownika	3
7. Utrzymanie (serwisowanie) Produktu	4
7.1. Umowa Serwisowa	4
7.2. Świadczenie usług serwisowych	4
7.3. Płatność za usługi serwisowe	5
7.4. Ograniczenie usług serwisowych	5
7.5. Zakończenie Umowy Serwisowej	5
8. Zewnętrzny hosting produktu	5
8.1. Hosting produktu przez BOC (Umowa Hostingowa).....	5
8.2. Opłata za hosting produktu	6
8.3. Zakończenie hostingu produktu	6
8.4. Hosting produktu przez stronę trzecią wyznaczoną przez klienta	6
9. Usługi.....	6
9.1. Postanowienia ogólne	6
9.2. Miejsce świadczenia usług.....	6
9.3. Prawo do użytkowania rezultatów usług.....	6
9.4. Płatność za usługi	7
9.5. Konfiguracja produktów i adaptacja (kastomizacja).....	7
9.6. Szkolenia i seminaria	7
CZĘŚĆ 3. POSTANOWIENIA OGÓLNE.....	7
10. Obowiązek współpracy.....	7
10.1. Ogólny obowiązek współpracy	7
11. Zasady płatności	7
12. Ochrona danych i poufność.....	8
12.1. Postanowienia ogólne	8
12.2. Gromadzenie i przetwarzanie danych osobowych	8
12.3. Ochrona danych	9
13. Gwarancja.....	9
13.1. Gwarancja ogólna.....	9
13.2. Prawa własności	10
14. Odpowiedzialność	10
15. Nietrzymanie umowy	10
16. Wstrzymanie	10
17. Cesja, Transfer, Zastaw.....	10
18. Części Umowy i Hierarchia	10
19. Wygaśnięcie roszczeń.....	10
20. Forma pisemna	10
21. Klauzula salwatoryjna.....	10
22. Prawo właściwe i właściwość miejscowa sądu	11

CZĘŚĆ 1. STOSOWANIE OWU

1. Poniższe Ogólne Warunki Umowy (zwane dalej OWU) wchodzi w życie z dniem 15 października 2015. Postanowienia niniejszych OWU, po ich wejściu w życie, stanowią podstawowy zestaw reguł do umów zawartych pomiędzy BOC Products & Services AG i/lub spółek zależnych (wspólnie zwane dalej "BOC") i klientami BOC.

2. Relacje klientów z BOC mogą odnosić się do następujących czynności prawnych:

- licencjonowanie oprogramowania standardowego, włączając w to pomocnicze programy BOC wchodzące w skład dostawy, oraz związanej z nimi dokumentacji (zwane dalej "produktem") w zamian za wynagrodzenie (Umowa Użytkownika),
- świadczenie usług utrzymania produktów dla licencjonowanego oprogramowania standardowego w tym usług infolinii (Umowa Serwisowa),
- świadczenie usług hostingowych przez BOC (Umowa Hostingowa),
- świadczenie innych usług (Umowa o Świadczenie Usług), w szczególności takich jak opracowanie rozwiązań dostosowanych do potrzeb odbiorców, w oparciu o standardowe oprogramowanie.

3. Każda z relacji, do której odnoszą się czynności prawne wymienione w Punkcie 2 stanowi faktyczną, ekonomiczną i prawną całość.

4. Jeżeli nie uzgodniono inaczej, postanowienia CZĘŚĆ 2 stosuje się w odniesieniu do wybranych czynności prawnych.

5. CZĘŚĆ 3 dotyczy wszystkich czynności prawnych wskazanych w Punkcie 2.

CZĘŚĆ 2. POSTANOWIENIA DOTYCZĄCE PRODUKTÓW I USŁUG

6. Użytkowanie Produktów

6.1. Licencja na wieczyste użytkowanie produktów - płatność jednorazowa

6.1.1. Po zawarciu Umowy Użytkownika, w zamian za uiszczenie jednorazowej opłaty licencyjnej, BOC udziela klientowi niewyłącznego prawa do używania produktu zgodnie z jego przeznaczeniem bez ograniczeń lokalizacyjnych i na czas nieokreślony.

6.1.2. Klient ma prawo do tworzenia kopii zapasowej oraz kopii do celów archiwizacji. Każda legalna kopia produktu musi zawierać te same informacje o prawach autorskich i inne uwagi dotyczące praw własności jak oryginalny produkt.

6.1.3. Klient ma prawo do zainstalowania kopii oprogramowania standardowego w systemie testowym. Powtórna instalacja i wykorzystanie takiej instalacji w celach komercyjnych jest zabronione.

6.1.4. Klient nie może sprzedawać, odstąpić ani udostępnić standardowego oprogramowania, rozwiązań, dodatkowych komponentów lub podobnych, konkurentom BOC.

6.2. Licencja na wieczyste użytkowanie produktów – płatność cykliczna

6.2.1. Po zawarciu Umowy Użytkownika, w zamian za uiszczenie cyklicznych opłat licencyjnych, BOC udziela klientowi niewyłącznego, niezbywalnego prawa do używania produktu zgodnie z jego przeznaczeniem bez ograniczeń lokalizacyjnych i na czas nieokreślony, w zamian za uiszczenie na bieżąco opłat licencyjnych.

6.2.2. Punkt 6.1 stosuje się odpowiednio, z wyłączeniem Punktu 6.1.1.

6.3. Zakres prawa użytkowania

6.3.1. BOC zachowuje prawa własności intelektualnej dla wszystkich produktów, dokumentów i informacji przekazywanych w ramach stosunków handlowych. Wszelkie prawa wyraźnie nie udzielone są zastrzeżone dla BOC. To samo odnosi się do przyszłych uaktualnień lub modyfikacji produktu, jeśli takie się pojawiają.

6.3.2. O ile w indywidualnych przypadkach wyraźnie nie uzgodniono inaczej na piśmie, BOC zachowuje prawo do przetwarzania i tłumaczenia produktu. Klientowi w szczególności nie wolno identyfikować lub zmienić kodu źródłowego.

6.3.3. Wszelkie informacje o prawach autorskich i znakach towarowych dołączone do produktu przez BOC nie mogą być zmieniane lub usuwane.

6.3.4. Jeśli BOC ma powody podejrzewać, że przyznane prawo użytkowania zostało naruszone, BOC ma prawo wezwać klienta do zaprzestania użytkowania produktu do czasu ostatecznego wyjaśnienia sprawy.

6.3.5. BOC ma prawo odebrać klientowi prawa użytkowania bez powiadomienia, jeśli klient naruszy istotne postanowienia umowy lub OWU i nie przestanie ich naruszać pomimo pisemnego wezwania i wyznaczenia stosownego terminu, w którym klient powinien zaprzestać takich działań oraz wyeliminować ich przyczyny. Jeżeli prawo do użytkowania zostanie odebrane, klient nie ma prawa do roszczeń o zwrot kosztów uzgodnionej opłaty. W takim przypadku, wszystkie uzgodnione obowiązki klienta w zakresie poufności i

ochrony danych pozostają w mocy przez czas nieokreślony.

6.4. Dostawa oraz czas dostawy

6.4.1. Jeżeli nie uzgodniono inaczej, produkty dostarczane są bezpłatnie poprzez wysłanie nośnika danych na adres siedziby klienta.

6.4.2. Jeżeli nie uzgodniono inaczej na piśmie, w zakresie przyznania prawa użytkownika zgodnie z Punktem 6.1 lub 6.2, BOC dostarcza

- jedną kopię licencjonowanego standardowego oprogramowania w formie czytelnej dla urzędów,
- arkusz z numerem licencji lub plik licencji, oraz
- stosowną dokumentację.

6.4.3. Jeżeli klient przypadkowo usunie produkt, BOC zastrzega sobie prawo do dostarczenia produktu zastępczego pod warunkiem zwrotu poniesionych kosztów ponownego wytworzenia i wysyłki, pod warunkiem, że fakt usunięcia został sprawdzony i nie budzi wątpliwości.

6.4.4. Jeżeli nie uzgodniono inaczej, termin dostawy wynosi cztery tygodnie.

6.4.5. Dostawa generalnie nie zawiera produktów stron trzecich.

6.4.6. Jeśli dostawa jest opóźniona z powodu nieprzewidzianych zdarzeń niezależnych od BOC, termin dostawy zostanie odpowiednio wydłużony stosownie do przyczyny opóźnienia.

6.5. Opłata za prawo do użytkowania

6.5.1. BOC przyznaje prawo do użytkowania produktów na podstawie jednorazowej (Punkt 6.1) lub cyklicznej (Punkt 6.2) opłaty licencyjnej powiększonej o obowiązujący podatek od wartości dodanej (VAT). Opłata obejmuje

- prawo użytkowania produktu oraz
- koszty opakowania i transportu produktu, w tym wszystkich składników zawartych w zakresie dostawy.

6.5.2. Jednorazowa opłata licencyjna (Punkt 6.1) jest pobierana nie wcześniej niż w momencie dostarczenia produktu do klienta.

6.5.3. Cykliczna opłata licencyjna (Punkt 6.2) jest pobierana nie wcześniej niż w dniu dostarczenia produktu do klienta. Opłata za pierwszy, niepełny kwartał jest pobierana na zasadzie proporcjonalności od momentu dostarczenia produktu wraz z opłatą za pierwszy pełny kwartał.

6.5.4. Każda instalacja lub wsparcie instalacji nie jest częścią dostarczanego produktu. Takie usługi a także i inne usługi świadczone przez BOC są uzgadniane i rozliczane oddzielnie.

6.5.5. Ustalona cykliczna opłata licencyjna (Punkt 6.2) jest zabezpieczana na podstawie

zharmonizowanego indeksu cen konsumenckich (HICP) dla danego państwa członkowskiego, opublikowanego przez Eurostat. Jeśli państwo pochodzenia klienta nie jest państwem członkowskim UE, to wówczas zastosowanie ma indeks właściwy dla państwa członkowskiego firmy BOC lub jej spółki dominującej. Opłata jest dostosowywana raz do roku w oparciu o indeks publikowany w odniesieniu do miesiąca października. Zmodyfikowana opłata jest naliczana w styczniu następnego roku. Jeśli odpowiedni indeks nie będzie w przyszłości publikowany, obliczenia będą opierać się o indeks, który go zastąpi lub będzie najbardziej do niego zbliżony.

6.5.6. Warunki płatności są oparte na postanowieniach Punktu 11.

6.6. Zakończenie Umowy Użytkownika

6.6.1. Umowa Użytkownika, zgodnie z Punktem 6.2 może być rozwiązana przez każdą ze stron umowy, bez podania przyczyny, z zachowaniem trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia, skutkując rozwiązaniem na koniec roku.

6.6.2. BOC ma prawo do nadzwyczajnego wypowiedzenia umowy zgodnej z Punktem 6.2 w szczególności, gdy

- Klient narusza postanowienia umowy i nie przestaje tego robić, a także nie usuwa skutków takiego naruszenia w terminie siedmiu dni, pomimo odpowiedniego żądania,
- Klient zalega z więcej niż jedną wpłatą,
- Kontynuacja umowy jest nieakceptowalna ze względu na utratę zaufania, którą BOC musi uzasadnić na piśmie,
- Klient staje się niewypłacalny, jeżeli toczy się wobec niego postępowanie upadłościowe lub podobne postępowanie (w szczególności postępowanie pojednawcze lub postępowanie naprawcze) lub jeśli takie postępowania zostały umorzone z powodu braku majątku,
- Klient narusza przepisy antykorupcyjne.

6.6.3. Klient ma prawo do nadzwyczajnego wypowiedzenia umowy zgodnie z Punktem 6.2 z ważnej przyczyny, która jest w zakresie odpowiedzialności BOC, jak również naruszenia przepisów antykorupcyjnych, jeśli BOC nie usunie owej przyczyny powodującej wypowiedzenie umowy w racjonalnym terminie, pomimo stosownego pisemnego żądania klienta, szczegółowo opisującego i uzasadniającego powód wypowiedzenia umowy.

6.6.4. W przypadku wypowiedzenia Umowy Użytkownika, klient musi odinstalować

oprogramowanie standardowe na wszystkich swoich urządzeniach i zwrócić dostarczony mu oryginalny nośnik danych do BOC, jak również wszystkie kopie plików instalacyjnych bez zbędnej zwłoki. Zatrzymywanie kopii dla celów archiwizacji nie jest dozwolone.

7. Utrzymanie (serwisowanie) Produktu

7.1. Umowa Serwisowa

7.1.1. W ramach Umowy Serwisowej, BOC w szczególności dostarcza następujące usługi serwisowe dotyczące produktu:

- zapewnienie działania za pomocą środków zapobiegających przewidywanym nieprawidłowościom i błędom,
- przywrócenie działania i wsparcie w eliminowaniu nieprawidłowości i błędów,
- dostarczanie kolejnych wersji oprogramowania standardowego.

7.1.2. Umowa serwisowa odnosi się do wszystkich zakupionych licencji.

7.1.3. W celu zapewnienia lub przywrócenia działania, BOC dostarcza pilne poprawki naprawiające konkretny błąd produktu (tzw. hotfix) i/lub aktualizacje (tzw. update levels) dla standardowego oprogramowania. Jeśli dostosowania zawarte w takich poprawkach i aktualizacjach wpływają na kolejną wersję, poziom dostępności jest utrzymany w kolejnej wersji. Obejmuje to dostosowanie standardowego oprogramowania do kolejnych wersji systemu operacyjnego i aplikacji bazodanowej pod warunkiem, że są one aktualnie i regularnie utrzymywane przez właściwego producenta.

7.1.4. BOC powiadomi klienta o wszelkich technicznych modernizacjach i działaniach w celu likwidacji usterek i błędów oraz dalszej rozbudowie produktu.

7.1.5. Późniejsze wersje standardowego oprogramowania, pilne poprawki i aktualizacje są dostarczane do klienta na podstawie zwykłych warunków dostawy zgodnie z Punktem 6.4.

7.1.6. Klient lub strona trzecia działająca pod jego poleceniem, jest odpowiedzialny za instalację dostarczanych pilnych poprawek, aktualizacji lub kolejnych wersji oprogramowania.

7.1.7. W celu zapewnienia i przywrócenia działania, BOC oferuje wsparcie infolinii, która odbiera i przetwarza żądania i raporty awarii lub błędów w godzinach działania infolinii. Wszelkie zgłoszenia klientów powinny mieć miejsce poprzez tę infolinię. Inne kanały komunikacji mogą być stosowane wyłącznie wtedy, gdy wsparcie infolinii nie może zapewnić rozwiązania problemu. Dopuszcza

się również, aby strony trzecie, jeśli są zidentyfikowane i upoważnione zarówno przez klienta, jak i BOC, zgłaszały żądania i komunikaty o usterkach i błędach w imieniu klienta.

7.1.8. Postanowienia Punktu 6.4 i Punktu 13.1.5 stosuje się odpowiednio również do dostarczania nowych pilnych poprawek, aktualizacji i wersji oprogramowania w kontekście utrzymania produktu.

7.1.9. Jeżeli Umowa Serwisowa zostanie zawarta po zakupie prawa do użytkowania lub gdy pomiędzy umowami serwisowym wystąpiła przerwa, wówczas zastosowanie ma Punkt 7.3.2.

7.1.10. Usługi serwisowe są zazwyczaj dostarczane z lokalizacji spółki zależnej BOC, która jest stroną tej umowy. Jeśli klient spełnia wymagania techniczne, usługi serwisowe mogą być wykonywane poprzez zdalną obsługę, jeżeli tak zostało uzgodnione.

7.1.11. Usługi serwisowe mogą być przeprowadzane w miejscu lokalizacji klienta pod warunkiem zwrotu kosztów. W takim przypadku BOC zapewni odpowiedni raport dla klienta.

7.2. Świadczenie usług serwisowych

7.2.1. BOC będzie się starało zminimalizować przestoje i awarie i przetwarzać wszelkie zapytania i sprawozdania z nieprawidłowości lub błędów szybko, sprawnie i skutecznie. BOC może zagwarantować dostępność systemu, jeśli cały system jest pod wyłączną kontrolą BOC, jednak taka gwarancja uzgadniana jest indywidualnie.

7.2.2. Przed wezwaniem infolinii wsparcia, użytkownik oprogramowania musi skorzystać z dostarczonych przez BOC narzędzi do identyfikacji i diagnostyki nieprawidłowości oraz błędów.

7.2.3. BOC przyjmuje raporty z nieprawidłowości lub błędów wyłącznie poprzez infolinię wsparcia, w przypadkach opisanych w Punkcie 7.1.7, drogą mailową lub telefoniczną.

7.2.4. Każdy raport z nieprawidłowości lub błędu musi zawierać zwięzły i zrozumiały opis w celu odtworzenia danej sytuacji. W interesie klienta leży wyznaczenie osoby do aktywnego wspierania BOC w eliminacji nieprawidłowości lub błędów.

7.2.5. BOC niezwłocznie rozpocznie próbę przywrócenia działania.

7.2.6. W przypadku eskalacji do wyższego poziomu wsparcia czas reakcji i usunięcia błędów ulega odpowiedniemu wydłużeniu.

7.2.7. BOC nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek szkody powstałe pośrednio lub bezpośrednio na skutek zaniedbań ze strony

klienta w zakresie zamawiania na bieżąco pilnych poprawek, aktualizacji lub kolejnych wersji oprogramowania.

7.3. Płatność za usługi serwisowe

7.3.1. BOC dostarczy usługi serwisowe w zamian za ogólną roczną opłatę serwisową powiększoną o obowiązującą stawkę podatku VAT, płatną z góry. Za pierwszy rok opłata jest pobierana z góry na zasadzie proporcjonalności.

7.3.2. Wysokość opłaty serwisowej jest uzależniona od liczby zakupionych licencji, zgodnie z Punktem 7.1.2.

7.3.3. Jeśli liczba licencji Użytkownika zostanie zwiększona, usługi serwisowe opłaca się zgodnie z zapisami stosownej Umowy Serwisowej. W następnym roku kalendarzowym, opłata pobierana jest na podstawie skumulowanej opłaty licencyjnej nabycia wynikającej z rozszerzenia prawa do użytkowania. Za pierwszy, niepełny rok opłata jest pobierana z góry na zasadzie proporcjonalności od daty wejścia w życie zmian w Umowie Serwisowej.

7.3.4. Wydatki związane z wszelkimi koniecznymi i uzgodnionymi podróżami obciążają klienta zgodnie z obecnymi stawkami ryczałtowymi BOC lub w wysokości poniesionych kosztów na podstawie wystawionej faktury.

7.3.5. Opłata serwisowa podlega zabezpieczeniu i Punkt 6.5.5 stosuje się odpowiednio.

7.3.6. Wraz ze zmianą zakresu umowy serwisowej zmianie nie ulega istniejący minimalny okres obowiązywania Umowy Serwisowej.

7.4. Ograniczenie usług serwisowych

7.4.1. W szczególności następujące usługi nie są świadczone w ramach Umowy Serwisowej i dlatego muszą być uzgodnione w odrębnej umowie:

- dostosowanie kolejnej wersji standardowego oprogramowania do specyficznych rozszerzeń klienta,
- dostosowanie standardowego oprogramowania do zmian prawnych lub specyficznych dla obszarów zastosowania lub ogólnych warunków panujących u klienta,
- obsługa awarii spowodowanych
- szczególnymi warunkami środowiskowymi lub systemowymi w miejscu instalacji, działaniem siły wyższej lub nieuprawnioną interwencją osób trzecich,
- wykorzystaniem produktu do celów innych niż jego przeznaczenie lub

- niezgodnością z wymaganiami sprzętowymi lub programowymi dostarczonymi przez BOC,
- wsparcie przy modyfikacji oraz korektach środowiska instalacji lub środowiska pracy, w szczególności takie jak migracja w przypadku zmiany lokalizacji,
- częściowe lub całkowite przejęcie lub wsparcie prac konserwacyjnych przy środowisku instalacji lub środowisku pracy,
- wsparcie przy eliminacji błędów występujących na styku systemów zewnętrznych lub podstawowych z produktem,
- rozszerzenie uzgodnionych godzin usług dla wsparcia (infolinia wsparcia) oraz
- kopie zapasowe danych.

7.4.2. BOC podejmie wysiłki w celu dostarczania rozwiązań pozwalających na obejście błędu. Klient, w żadnych okolicznościach, nie jest uprawniony do wglądu do kodu źródłowego.

7.4.3. Za wszelkie usługi świadczone w ramach odrębnej umowy będzie pobierana opłata zgodnie z obowiązującym cennikiem BOC. Odnosi się to w szczególności do wszelkich usług serwisowych dostarczanych przez BOC, które zostały zrealizowane w wyniku raportu awarii, jednak nie są objęte obowiązkiem świadczenia takiej usługi przez BOC.

7.5. Zakończenie Umowy Serwisowej

Terminy i warunki wypowiedzenia określone w Punkcie 6.6 stosuje się odpowiednio do wypowiedzenia Umowy Serwisowej. Wypowiedzenie Umowy Użytkownika stanowi dodatkowy ważny powód uprawniający do nadzwyczajnego wypowiedzenia Umowy Serwisowej przez BOC w rozumieniu Punktu 6.6.2.

8. Zewnętrzny hosting produktu

8.1. Hosting produktu przez BOC (Umowa Hostingowa)

8.1.1. W wyniku zawarcia Umowy Hostingowej, BOC zobowiązuje się do obsługi produktu lub do zlecenia jego obsługi stronie trzeciej.

8.1.2. Na potrzeby hostingu produktu BOC może skorzystać z usług określonych osób trzecich, na przykład dla zakupu usług infrastrukturalnych w centrum danych.

8.1.3. Aby zawrzeć Umowę Hostingową, klient musi również zawrzeć Umowę Serwisową produktu z BOC.

8.1.4. Hosting może być realizowany dla umów zawartych zgodnie z Punktem 6.1 lub Punktem 6.2.

8.1.5. Dostawa odbywa się poprzez przesłanie danych dostępu przez BOC.

8.1.6. Punkty 6 i 7 stosuje się odpowiednio, chyba że uzgodniono inaczej.

8.1.7. Klient zobowiązany jest zapewnić niezbędne warunki techniczne w jego infrastrukturze w taki sposób, aby uzyskać dostęp do środowiska operacyjnego za pośrednictwem Internetu (np. firewall itp.).

8.2. Opłata za hosting produktu

8.2.1. W przypadku Umowy Hostingowej w ramach licencji, zgodnie z Punktem 6.1, opłata hostingowa jest dodatkowo naliczana i stale pobierana niezależnie od cyklicznej opłaty serwisowej.

8.2.2. W przypadku Umowy Hostingowej w ramach licencji zgodnie z Punktem 6.2, pobierana jest opłata cykliczna, która obejmuje opłatę za użytkowanie, serwis oraz hosting produktu.

8.2.3. Opłata za hosting podlega zabezpieczeniu zgodnie z Punktem 6.5.5.

8.3. Zakończenie hostingu produktu

8.3.1. Punkt 7.5 stosuje się odpowiednio.

8.3.2. Gdy Umowa Hostingowa ulega rozwiązaniu, BOC w terminie czterech tygodni usuwa dane zapisane przez klienta.

8.4. Hosting produktu przez stronę trzecią wyznaczoną przez klienta

8.4.1. Aby produkt mógł być hostowany przez stronę trzecią wyznaczoną przez klienta, zgodnie z Punktem 6.1 musi istnieć Umowa Użytkownika. BOC musi być poinformowany o nazwie strony trzeciej. Hosting produktu przez konkurenta BOC jest wyraźnie zabroniony.

8.4.2. Usługi hostingu produktów mogą być zamawiane w BOC na podstawie odrębnej umowy i po uiszczeniu oddzielnej opłaty; w razie potrzeby, strona trzecia wyznaczona do hostingu produktu może również korzystać z takich usług BOC w uzgodnionym zakresie.

8.4.3. W celu naprawy w przypadku awarii objętej Umową Serwisową, klient powiadomi BOC o wszelkich modyfikacjach środowiska operacyjnego dokonanych przez niego lub przez strony trzecie.

8.4.4. Klient powinien włączyć stronę trzecią we wszystkie zobowiązania nałożone na niego przez BOC, oraz powinien ściśle chronić BOC od wszelkich szkód oraz na pierwsze żądanie i bez wnoszenia żadnych sprzeciwów wynagrodzić w całości za szkody powstałe w wyniku naruszenia obowiązków przez osoby trzecie.

9. Usługi

9.1. Postanowienia ogólne

9.1.1. BOC oferuje w szczególności następujące usługi na podstawie odrębnych umów:

- konfiguracja produktu i adaptacja (kustomizacja),
- opracowanie kompleksowych rozwiązań,
- opracowywanie i wdrażanie metod,
- szkolenia użytkowników z zakresu produktów i metod,
- instalacja produktu oraz zaawansowane usługi wsparcia instalacji,
- wsparcie wdrożeniowe oraz wsparcie bieżącej obsługi produktu,
- usługi konsultingowe na potrzeby indywidualnych projektów.

9.1.2. BOC zapewnia odpowiednią usługę, zgodnie z aktualnym stanem wiedzy w chwili zawarcia umowy i przez osoby wykwalifikowane do świadczenia uzgodnionych usług.

9.1.3. Klient zapewnia ze swoje strony zasoby niezbędne do osiągnięcia uzgodnionego celu ze szczególnym uwzględnieniem Punktu 10.1.5.

9.2. Miejsce świadczenia usług

9.2.1. Usługi zgodnie z Punktem 9.1.1 dostarczane są przez BOC albo w lokalizacji klienta, lokalizacji strony trzeciej lub lokalizacji BOC.

9.2.2. Punkt 7.3.4 stosuje się odpowiednio.

9.3. Prawo do użytkowania rezultatów usług

9.3.1. BOC udziela klientowi niewyłączonego, nieodwołalnego, trwałego i niezbywalnego prawa do użytkowania rezultatów usług wynikających z konfiguracji produktu i adaptacji (kustomizacji)

9.3.2. W zakresie materiałów szkoleniowych, dokumentów i wyników innych usług (kompleksowe rozwiązania, interfejsy, wyniki pośrednie oraz narzędzia i tym podobne), klient ma prawo do wykorzystania ich wyłącznie na własne potrzeby. Przekazanie powyższych stronom trzecim, odpłatnie lub nieodpłatnie, jest zabronione.

9.3.3. W odniesieniu do materiałów, dokumentów i podobnych oferowanych lub wykorzystywanych w ramach świadczonych usług, BOC udziela klientowi niewyłączonego i niezbywalnego prawa do użytkowania na potrzeby własne, na czas nieokreślony.

9.3.4. Wyniki pracy są przekazywane do klienta zgodnie z celem i zakresem zastosowania odpowiedniej umowy. Wyniki pracy są uznawane za przyjęte jako wolne od

wad i usterek, jeśli klient nie zgłosi błędów lub wad w terminie dziesięciu dni od daty dostawy.

9.4. Płatność za usługi

9.4.1. Usługi świadczone zgodnie z Punktem 9.1.1 są płatne po ustalonej cenie lub po cenie wytworzenia. BOC zazwyczaj wystawia miesięczne faktury.

9.4.2. W umowie może zostać uzgodniony maksymalny poziom kosztów. W przypadku przekroczenia maksymalnego poziomu kosztów, należy zawrzeć oddzielną pisemną umowę, aby świadczenie usług mogło być kontynuowane.

9.4.3. Jeśli BOC ponosi dodatkowe wydatki z powodu zaniedbania po stronie klienta, klient jest obciążany oddzielną opłatą za takie wydatki.

9.4.4. Punkt 7.3.4 stosuje się odpowiednio.

9.5. Konfiguracja produktów i adaptacja (kastomizacja)

9.5.1. Specyfikacje techniczne opracowywanych rozwiązań i oferta na podstawie tych specyfikacji są przygotowywane w ścisłej współpracy pomiędzy klientem i BOC.

9.5.2. W odniesieniu do opracowanego rozwiązania, zapisy Punktu 6.1.2 do Punktu 6.1.4 stosuje się odpowiednio.

9.5.3. Usługi Serwisowe dla rozwiązania stworzonego w wyniku konfiguracji lub dostosowywania produktu (kastomizacji) są dostarczane na podstawie oddzielnej umowy.

9.6. Szkolenia i seminaria

9.6.1. BOC oferuje kompleksowe szkolenia i seminaria (zwane dalej szkoleniami) składające się z kilku modułów szkoleniowych.

9.6.2. Opłata za szkolenie obejmuje odpowiednie przygotowanie szkoleń i prawo do użytkowania materiałów szkoleniowych, zgodnie z Punktem 9.3.2.

9.6.3. Odstąpienie od szkolenia jest możliwe nieodpłatnie jeśli BOC otrzyma pisemne oświadczenie odstąpienia od umowy nie później niż na dwa tygodnie przed terminem szkolenia; nie jest wymagane wskazanie powodu odstąpienia. Jeśli BOC otrzyma oświadczenie o odstąpieniu w terminie późniejszym, Klient zwróci BOC opłatę za odwołanie w wysokości 50% opłaty szkoleniowej, powiększonej o koszt reprodukcji oraz inne koszty związane z rezygnacją (w szczególności koszty anulowania miejsca zarezerwowanego na szkolenie, cateringu, sprzętu technicznego, transportu, zakwaterowania, itd.), jeśli mają zastosowanie, bez względu na przyczyny odstąpienia. Klient ma prawo w dowolnym terminie, bez

dotychczasowych kosztów, do wyznaczania zastępstwa dla osoby, która nie może uczestniczyć w szkoleniu w ustalonym terminie.

9.6.4. BOC zastrzega sobie prawo do zmiany lub odwołania daty szkolenia z zachowaniem dwutygodniowego terminu powiadomienia.

CZĘŚĆ 3. POSTANOWIENIA OGÓLNE

10. Obowiązek współpracy

10.1. Ogólny obowiązek współpracy

10.1.1. Każda strona umowy zapewnia, że jej zobowiązania umowne zostaną spełnione z należytą starannością.

10.1.2. Klient zobowiązuje się dostarczyć do BOC bez zbędnej zwłoki wszystkich informacji, które są niezbędne i ważne do wykonania umowy lub w związku z nią.

10.1.3. Klient musi w szczególności powiadomić BOC bez zbędnej zwłoki o wszelkich okolicznościach, które mogą mieć znaczący wpływ na usługi, które mają być dostarczone przez BOC.

10.1.4. Klient zobowiązuje się w pełni wspierać BOC w dostarczaniu usług. Klient dokona wszelkich niezbędnych prac przygotowawczych lub zleci ich przeprowadzenie w odpowiednim czasie i w uzgodnionej jakości. W szczególności Klient ma w sposób oczywisty przyznać BOC dostęp (na przykład do wadliwego produktu lub wyniku pracy oraz pomieszczeń i infrastruktury) i zapewnić sprzęt do pracy, informacje i dokumenty w odpowiednim czasie, na własne ryzyko i bez dodatkowych kosztów ze strony BOC.

10.1.5. Obie strony umowy zobowiązują się delegować jedynie pracowników z wystarczającą wiedzą techniczną oraz kwalifikacjami do wykonywania zadań w ramach realizacji umowy.

10.1.6. W każdej chwili BOC ma prawo zwrócić się do innych firm BOC jako zastępców.

10.1.7. Jeśli klient nie wywiązuje się z obowiązku współpracy, jak opisano powyżej, jakkolwiek odpowiedzialność BOC za szkody bezpośrednio lub pośrednio spowodowana przez takie uchybienie ze strony klienta jest wyłączona. Klient jest odpowiedzialny za wszelkie szkody poniesione przez BOC z powodu zawinionego naruszenia przez klienta obowiązku współpracy.

11. Zasady płatności

11.1.1. Wszystkie faktury są płatne w terminie czternastu dni.

11.1.2. Wszelkie należności i opłaty, takie jak opłaty importowe, cła, koszty dostawy za pobraniem, opłaty transakcyjne oraz podobne są ponoszone przez klienta.

11.1.3. Jeśli klient zalega z płatnością, BOC ma prawo do naliczenia odsetek ustawowych za zwłokę jak również wszelkich faktycznie poniesionych kosztów monitorowania i windykacji (BOC może wezwać strony trzecie do windykacji należności) i każdej opłaty za usługi adwokackie związanych z przymusową realizacją zapłaty ceny. BOC wyraźnie zastrzega sobie prawo do dochodzenia odszkodowania uzupełniającego. Jeśli klient zalega z wpłatą istotnej kwoty i upomnienie ostrzegające przed częściowym lub całkowitym zaprzestaniem świadczenia usług przez BOC oraz ustanawiające dwutygodniowy okres karencji nadal nie odnosi skutku, BOC ma prawo do całkowitego zaprzestania świadczenia usług bez uprzedzenia.

11.1.4. Jeżeli nie uzgodniono inaczej, kwota faktury jest przekazywana na rachunek bankowy w miejscu siedziby spółki BOC, która wystawiła fakturę, na konto wskazane na fakturze. Wszelkie opłaty transakcyjne ponosi klient. Płatność jest uznana za dokonaną, gdy zostanie zaksięgowana na rachunku BOC. Ryzyko wadliwego lub opóźnionego przekazu leży po stronie klienta.

11.1.5. Klient w racjonalnym terminie powiadomi BOC na piśmie o każdej zmianie nazwy, bądź swojego adresu. Jeśli BOC nie zostanie powiadomiony o takich zmianach, dokumenty uznaje się za otrzymane przez klienta, jeśli zostaną wysłane na ostatni znany adres.

12. Ochrona danych i poufność

12.1. Postanowienia ogólne

12.1.1. Strony umowy postanawiają, że wszystkie wymieniane informacje są ściśle tajne i mogą być ujawnione jedynie tym osobom, które muszą mieć dostęp do poufnych informacji w ramach realizacji niniejszej umowy. Owi pracownicy są powiadamiani o poufnym charakterze informacji. Druga strona umowy musi być powiadomiona z wyprzedzeniem i na piśmie, jeżeli takie informacje mają zostać ujawnione zewnętrznym konsultantom i innym osobom.

12.1.2. Informacje poufne to informacje, które w racjonalny sposób strona trzecia może uznać za wrażliwe i godne ochrony lub takie, które zostały oznaczone jako poufne. Obejmuje to również informacje ujawnione w trakcie ustnych prezentacji lub rozmów. Poufne informacje mogą być wykorzystywane wyłącznie do celów realizacji umowy. Obowiązek ten nie ma zastosowania do

informacji, które są już znane obu stronom i zostały nabyte w sposób zgodny z prawem lub gdy strony uzyskały o nich wiedzę niezależnie od umowy oraz bez naruszenia niniejszej umowy o poufności.

12.1.3. Szczegóły umowy, a w szczególności zasady i warunki umowy, muszą być utrzymane w tajemnicy. Informacja o współpracy, bez podania dodatkowych szczegółów, jak również wykorzystanie dostarczonej nazwy i logo firmy w prezentacjach, a także na stronach internetowych BOC, nie wymagają specjalnej zgody.

12.1.4. Zobowiązania dotyczące poufności i obowiązki dotyczące zgodności z przepisami o ochronie danych pozostają w mocy przez okres siedmiu lat po rozwiązaniu stosunku umownego.

12.1.5. Klient zgadza się, że jego dane mogą być przetwarzane przez BOC na potrzeby realizacji niniejszej umowy oraz na potrzeby przekazywania informacji handlowej.

12.2. Gromadzenie i przetwarzanie danych osobowych

12.2.1. Wszystkie dane osobowe wykorzystywane przez BOC są gromadzone, przetwarzane i wykorzystywane wyłącznie w granicach prawa. Jeśli BOC używa oprogramowania lub usług strony trzeciej, które nie są przedmiotem prawa europejskiego, BOC będzie generalnie starało się przestrzegać postanowień porozumienia *Safe Harbour*.

12.2.2. BOC wykorzystuje tylko te dane osobowe, które są mu aktywnie przekazane przez klienta lub wynikają z jego obsługi. BOC wykorzystuje te dane w celu:

- zarządzania umowami,
- rozliczania płatności,
- obsługi zapytań klienckich,
- przekazania produktów, usług i informacji o wydarzeniach związanych z BOC

12.2.3. Na potrzeby wykonywania usług i przetwarzania płatności sporadycznie zdarza się sytuacja, kiedy BOC korzysta z usług innych usługodawców i udostępnia im dane osobowe. Usługodawcy ci są umownie zobowiązani:

- do używania tych danych wyłącznie do realizacji konkretnego zamówienia,
- w szczególności, aby nie używać ich do własnych celów
- aby usunąć je po zrealizowaniu zamówienia oraz
- nie ujawniać danym stronom trzecim,

12.3. Ochrona danych

12.3.1. BOC podejmuje odpowiednie środki organizacyjne i techniczne w celu ochrony własnych stron internetowych i innych systemów przed utratą, zniszczeniem, dostępem, modyfikacją lub dystrybucją danych przez osoby nieuprawnione. Dane osobowe są przekazywane za pośrednictwem bezpiecznego połączenia przez Internet,

12.3.2. Klient jest odpowiedzialny za prawidłowe zabezpieczenie danych dla zainstalowanych u siebie aplikacji i wykonywanie odpowiednich kopii zapasowych danych i aktualizacji, chyba że bezpieczeństwo danych jest przedmiotem Umowy Hostingowej w rozumieniu Punktu 8.1.1. Jakakolwiek odpowiedzialność BOC za utratę danych jest wykluczona, chyba że takie zobowiązanie jest wyraźnie uzgodnione na piśmie w Umowie Hostingowej, określającej stron obowiązki stron umowy oraz określającej poziom takiej odpowiedzialności.

12.3.3. Dane w rozumieniu Punktu 9.2 obejmują również dane produkowane, przetwarzane lub składowane w zakresie użytkowania produktów BOC, ustawienia instalacji i konfiguracji, dane użytkownika i inne dokumenty, jeżeli istnieją.

12.3.4. BOC udostępnia instrukcje instalacji oraz zaawansowanej dokumentacji oprogramowania klientowi. Jednak to nie oznacza, że BOC ponosi jakakolwiek odpowiedzialność za szkody wynikłe z utraty danych lub spowodowane lukami bezpieczeństwa.

13. Gwarancja

13.1. Gwarancja ogólna

13.1.1. BOC gwarantuje, że świadczone usługi, jeśli są stosowane prawidłowo i zgodnie z postanowieniami umowy, posiadają uzgodnione właściwości i są wolne od wszelkich błędów, które mogłyby pozbawić lub znacznie zmniejszyć wartość usług lub ich przydatność do planowanego zastosowania.

13.1.2. W okresie gwarancji BOC usunie wszelkie błędy, które w sposób oczywisty wystąpiły, istnieją i zostały zgłoszone przez klienta w odpowiednim czasie. BOC może też zdecydować, aby wymienić uszkodzony element na element wolny od błędów.

13.1.3. Okres gwarancji wynosi dwanaście miesięcy począwszy od przyjęcia dostawy przez klienta. W przypadku dostaw częściowych, okres gwarancji rozpoczyna się z chwilą przyjęcia pierwszej częściowej dostawy, a kończy się z upływem okresu gwarancyjnego dla całej dostawy, jednak nie później niż

osiemnaście miesięcy po przyjęciu częściowej dostawy przez klienta.

13.1.4. Ponadto nie będą uwzględniane roszczenia gwarancyjne z powodu błędów powstałych na skutek niedotrzymania obowiązku nabywania i używania pilnych poprawek (hotfix), aktualizacji (update level), kolejnych wydań lub dostarczanych wyników (Punkt 7.2.7) a także w sytuacji kiedy środowisko sieciowe ujawnione BOC różni się od rzeczywistego.

13.1.5. W przypadku uzasadnionych roszczeń gwarancyjnych dla błędów w produktach, prace naprawcze lub alternatywnie nowa dostawa, mogą być również zrealizowane poprzez dostarczanie pilnych poprawek (hotfix), aktualizacji (update level) lub kolejnych wersji. Jeśli naprawa błędów nie jest możliwa z przyczyn technicznych lub uznanych przez BOC za nierozsądne z powodów ekonomicznych, błędy powinny być usunięte poprzez opracowanie odpowiedniego rozwiązania alternatywnego, które jest akceptowalne przez klienta.

13.1.6. Każdy stwierdzony błąd musi być powtarzalny lub możliwy do zidentyfikowania, aby dać podstawę do roszczeń gwarancyjnych. Jeśli produkt lub dostarczona usługa jest obciążona błędami, takie błędy muszą być zgłoszone przez klienta bez zbędnej zwłoki. Raport o błędach musi być sporządzony na piśmie i zawierać dokładny opis błędu.

13.1.7. Błędy należy zgłaszać zgodnie z następującą klasyfikacją:

- awaria jest to błąd wstrzymujący działanie, jeśli wykorzystanie systemu jest niemożliwe lub poważnie ograniczone.
- usterka jest to błąd utrudniający działanie jeśli wykorzystanie systemu jest znacznie ograniczone.
- wada jest to niewielki błąd, jeśli wykorzystanie systemu jest możliwe z nieznacznymi ograniczeniami.

13.1.8. Klient jest zobowiązany do współpracy w zakresie usuwania błędów przez BOC (Punkt 10.1.5). Klient dostarczy istotnych informacji i zapewni kompetentny personel oraz zagwarantuje BOC dostęp do wszystkich urządzeń, systemów i plików niezbędnych do usunięcia błędu.

13.1.9. Jeżeli klient odrzuci rozwiązanie, które usuwa błąd lub odmówi wymiany błędnego elementu, BOC jest zwolniony od dalszych zobowiązań gwarancyjnych i wszelkich przyszłych zobowiązań, w szczególności wszelkich roszczeń klienta o obniżenie lub zmianę ceny. W takim przypadku klient ponosi odpowiedzialność za wszelkie szkody poniesione przez BOC z powodu odrzucenia usunięcia wad.

13.2. Prawa własności

13.2.1. Usługi świadczone przez BOC nie naruszają żadnych praw własności osób trzecich.

13.2.2. Jeśli osoba trzecia zgłosi roszczenia wobec klienta za naruszenie praw własności z tytułu umowny świadczonej przez BOC, BOC albo wymieni część usługi na swój koszt, albo poniesie opłaty licencyjne za wykorzystanie części tych usług należne właścicielowi praw własności.

13.2.3. Klient powiadomi BOC niezwłocznie o wszelkich zastrzeżeniach podniesionych przez stronę trzecią. Jeśli klient akceptuje domniemane naruszenie praw autorskich lub zawiera pozasądowe ugody ze stronami trzecimi, jakkolwiek odpowiedzialność BOC w związku z takim domniemanym naruszeniem praw własności jest wykluczona.

13.2.4. Ponadto, roszczenia wobec BOC są wykluczone, jeśli wyłącznie sam klient jest odpowiedzialny za domniemane naruszenie praw własności.

13.2.5. Dodatkowo, roszczenia wobec BOC są wykluczone, jeśli domniemane naruszenie praw własności odnosi się do programów lub danych dostarczonych przez klienta lub jeżeli takie domniemane naruszenie praw własności oparte jest na fakcie, że część usług świadczonych przez BOC oraz danych w nich zawartych nie jest używana w stanie niezmiennym w stosunku do pierwotnie dostarczonej wersji lub jest użytkowane niezgodnie z przeznaczeniem.

14. Odpowiedzialność

14.1.1. Obie strony będą nawzajem i w pełni odpowiedzialne w przypadku działania umyślnego, rażącego lub lekkiego zaniedbania, w sytuacji gdy doszło do narażenia życia, uszkodzenia ciała lub zdrowia.

14.1.2. Ponadto, Strony ponoszą odpowiedzialność tylko w przypadku, gdy dojdzie do naruszenia istotnych postanowień umowy. Kwota odpowiedzialności jest ograniczona dla każdego zdarzenia powodującego szkodę do łącznej wartości zamówienia.

14.1.3. Strony nie ponoszą odpowiedzialności za ewentualne szkody wynikające z okoliczności będących poza ich kontrolą. Odnosi się to szczególnie do szkód dokonanych przez osoby trzecie (w szczególności takich jak hackerstwo), siły wyższej, czynów klienta dokonanych w używanym przez niego środowisku sieciowym lub w sferze jego działań.

14.1.4. Żadna ze stron nie może być pociągnięta do odpowiedzialności za czyste

straty finansowe, utratę lub uszkodzenie danych, utratę zysków, spodziewanych oszczędności i inne straty z tytułu roszczeń stron trzecich.

15. Niedotrzymanie umowy

Jeśli klient nie dotrzymuje terminów przewidzianych w obowiązującej umowie lub w niniejszych OWU, jest to rozumiane jako niedotrzymanie umów i klient bez powiadomienia będzie postrzegany jako niedotrzymujący warunków umowy. Dla wszystkich innych terminów, przyjmuje się, że klient nie dotrzymuje warunków umowy po monicie ze strony BOC ustalającym okres karencji. Jeśli okres karencji upływa bezskutecznie, BOC jest uprawniony do odstąpienia od umowy.

16. Wstrzymanie

W przypadku wystąpienia błędu i / lub uszkodzenia, klient nie jest uprawniony do wstrzymania świadczenia swoich usług, aż do momentu gdy takie błędy i / lub uszkodzenie są wyeliminowane lub BOC dostarczy inne usługi.

17. Cesja, Transfer, Zastaw

Cesja lub zastawiania praw i / lub przeniesienie zobowiązań wynikających ze stosunku umownego z BOC nie jest dopuszczalna, chyba że BOC wyraził pisemną zgodę.

18. Części Umowy i Hierarchia

W przypadku sprzeczności przepisów, indywidualne umowy (zgodnie z Punktem 20) mają pierwszeństwo wobec OWU. Zasadniczo, zapisy szczególne mają pierwszeństwo przed zapisami ogólnymi oraz późniejsze zapisy zastępują zapisy wcześniejsze.

19. Wygaśnięcie roszczeń

Jeśli roszczenia klienta wynikające bezpośrednio lub pośrednio z umowy z BOC nie są potwierdzone przez z BOC w ciągu trzech miesięcy po ich wystąpieniu, takie roszczenia wygasają. Jeżeli nie udaje się osiągnąć ugody, roszczenia wygasają, jeśli nie zostaną zgłoszone do sądu w ciągu sześciu miesięcy od ich wystąpienia.

20. Forma pisemna

Każda umowa zawarta między stronami wymaga formy pisemnej i podpisania przez obie strony umowy, aby była skuteczna. Ten sam formalny wymóg ma zastosowanie do wszelkich zmian owego wymogu.

21. Klauzula salwatoryjna

Jeśli któreś z postanowień niniejszych OWU jest lub stanie się nieskuteczne lub nieważne,

skuteczność i ważność pozostałych postanowień pozostaje nienaruszona. Nieskuteczne lub nieważne postanowienia uznaje się za zastąpione przez postanowienia, które są prawnie dopuszczalne i najbardziej odpowiadają tym nieważnym postanowieniom do celów regulacyjnych zamierzonych przez autora dokumentu, w momencie ustanowienia niniejszych OWU (październik 2012).

22. Prawo właściwe i właściwość miejscowa sądu

22.1.1. Umowa między klientem i BOC, w tym niniejsze OWU, podlegają prawu państwa, w którym jest zarejestrowana spółka BOC, która zawarła umowę z klientem. Zastosowanie *Konwencji Narodów Zjednoczonych o umowach międzynarodowej sprzedaży towarów* i norm kolizyjnych Prawa Prywatnego Międzynarodowego w danym kraju jest wykluczone.

22.1.2. W odniesieniu do wszelkich sporów wynikających z lub w związku z umową pomiędzy klientem a BOC, właściwy jest sąd gospodarczy w lokalizacji danej spółki BOC, która zawarła umowę z klientem.