

Ogólne Warunki Świadczenia Usług SaaS SYMESTO

Pojęcia pisane poniżej wielką literą zostały wyjaśnione w następujących postanowieniach: **System**: pkt 1.1.1, **Informacje Poufne**: pkt 5.1, **Okres Rozliczeniowy**: pkt 3.1.1, **Personel BMS**: pkt 2.3, **Podwykonawca**: pkt 2.4, **Siła Wyższa**: pkt 6.2, **Usługi**: pkt 1.1, **Usługi Dodatkowe**: pkt 1.1.2, **Usługi SaaS**: pkt 1.1.1, **Wynagrodzenie za Usługi Dodatkowe**: pkt 3.1.3 **Zamówienie Dodatkowe**: pkt 1.1.2.

Wyjaśnienia pojęć wyrażonych powyżej w liczbie pojedynczej stosuje się również w przypadku użycia tych pojęć w Umowie w liczbie mnogiej (i na odwrót). Pojęciom pisany w OWU wielką literą, które nie zostały w OWU zdefiniowane, Strony nadają znaczenie określone w Zamówieniu.

1. PRZEDMIOT UMOWY

1.1. W ramach Umowy BMS wykonuje na rzecz Klienta:

1.1.1. **Usługi SaaS**, tzn. usługi opisane w Załączniku nr 1, związane z zapewnieniem Klientowi dostępu w modelu SaaS (*Software as a Service*) do **Systemu**, tzn. systemu zatytułowanym SYMESTO, o specyfikacji opisanej w "Dokumentacja SYMESTO SaaS". – w zakresie, w jakim te usługi są objęte Zamówieniem;

1.1.2. **Usługi Dodatkowe**, tzn. usługi związane z Systemem, inne niż Usługi SaaS, na podstawie **Zamówień Dodatkowych** (tzn. odrębnych umów wykonawczych zawartych pomiędzy Stronami, określających warunki wykonania określonych Usług Dodatkowych; BMS nie jest zobowiązany do zawierania Zamówień; Strony wyłączają zastosowanie pomiędzy nimi art. 68 Kodeksu cywilnego).

(Usługi SaaS oraz Usługi Dodatkowe dalej określa się łącznie jako „**Usługi**”).

1.1.3. Usługi są świadczone na podstawie Zamówienia, w zakresie w nim określonym.

1.2. Niezależnie od powyższego, w zakresie w jakim będzie to niezbędne do korzystania z Systemu zgodnie z jego przeznaczeniem określonym w specyfikacji, o której mowa w pkt 1.1.1., BMS w ramach Umowy, przy aktywacji dostępu Klienta do Systemu lub jego poszczególnych modułów, dokona integracji Systemu z kontami lub profilami Klienta w serwisach trzecich wskazanych w Zamówieniu oraz dokona podstawowej konfiguracji w tym zakresie.

1.3. Klient przyjmuje do wiadomości, że korzystanie z pełni funkcjonalności Systemu lub jego poszczególnych modułów, zgodnie ze specyfikacją, o której mowa w pkt 1.1.1., może wymagać dokonania integracji i konfiguracji, o których mowa w pkt 1.2.

1.4. Klient przyjmuje do wiadomości, że System jest utrzymywany i udostępniany w środowisku technologicznym należącym do podmiotów trzecich względem BMS, w szczególności dostawców usług infrastruktury chmurowej.

1.5. Klient przyjmuje do wiadomości, że część funkcjonalności Systemu lub jego poszczególnych modułów - w zakresie, w jakim System wymaga dokonania integracji, o których mowa w pkt 1.2. - zależna jest od dostępności usług świadczonych przez podmioty trzecie względem BMS, innych niż wskazane w pkt 1.4., za których działania BMS nie ponosi odpowiedzialności.

2. ZASADY REALIZACJI UMOWY

2.1. BMS wykona Usługi z należytą starannością, z uwzględnieniem zawodowego charakteru prowadzonej działalności.

2.2. Klient zobowiązuje się do przestrzegania obowiązku współdziałania z BMS w każdym przypadku, gdy jest to potrzebne do wykonania Usług przez BMS. W ramach tego obowiązku Klient jest w szczególności zobowiązany do:

- 2.2.1. wykonywania zadań przypisanych Klientowi (w jakikolwiek sposób) w Zamówieniu Dodatkowym (w odniesieniu do Usług Dodatkowych);
 - 2.2.2. zawarcia odrębnych umów z podmiotami trzecimi dostarczającymi w ramach serwisów trzecich rozwiązania, o których mowa w pkt 1.2., wskazane w Zamówieniu oraz utworzenia i utrzymywania odpowiednich kont lub profili w tych serwisach trzecich;
 - 2.2.3. dostarczenia BMS danych konfiguracyjnych oraz certyfikatów niezbędnych do dokonania integracji i konfiguracji, o których mowa w pkt 1.2., wskazanych w Zamówieniu.
- 2.3. BMS jest uprawniony do powierzania realizacji prac w ramach Umowy **Podwykonawcom** (tzn. osobom prawnym lub jednostkom organizacyjnym nieposiadającym osobowości prawnej, wyznaczonym do realizacji zadań w ramach Umowy) bez wymogu dodatkowej zgody Klienta. Lista podwykonawców dostępna jest na stronie www.symesto.com/saas

3. WYNAGRODZENIE

- 3.1. Z tytułu realizacji:
- 3.1.1. Usług SaaS – Klient jest zobowiązany do zapłaty na rzecz BMS **Oplaty Abonamentowej**, należnej za każdy rozpoczęty **Okres Rozliczeniowy** (tzn. miesiąc kalendarzowy), w kwocie wskazanej w Zamówieniu;
 - 3.1.2. Usług Dodatkowych – Klient jest zobowiązany do zapłaty na rzecz BMS **Wynagrodzenia za Usługi Dodatkowe**, każdorazowo określanego w danym Zamówieniu Dodatkowym, zgodnie z tym Zamówieniem Dodatkowym.
- 3.2. Z zastrzeżeniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa, do każdej z kwot w ramach wynagrodzenia zostanie doliczony podatek od towarów i usług (VAT) w wysokości wynikającej z przepisów prawa obowiązujących w chwili wystawienia przez BMS faktury obejmującej daną kwotę wynagrodzenia.
- 3.3. Klient zapłaci każdą z kwot wynagrodzenia w terminie 14 dni od zakończenia Okresu Rozliczeniowego, którego dotyczy dana kwota wynagrodzenia (w odniesieniu do Oplaty Abonamentowej lub w terminie określonym Zamówieniem Dodatkowym (w odniesieniu do Wynagrodzenia za Usługi Dodatkowe), na rachunek bankowy wskazany na danej fakturze wystawionej przez BMS. Żadne wierzytelności wynikające z Umowy lub określonych Zamówień Dodatkowych nie mogą być potrącane z wynagrodzenia, o którym mowa powyżej. BMS będzie wystawiał faktury elektroniczne, na zasadach określonych powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.

4. DANE

- 4.1. Niezależnie od innych postanowień, Klient zachowuje własność danych (takich jak informacje i wszelkie inne dane - w tym zdjęcia - związane z produktami i procesami biznesowymi) wprowadzonych przez Klienta (w tym wszystkich użytkowników po stronie Klienta) do Systemu, w szczególności prawa własności intelektualnej, w zakresie, w jakim przysługują one Klientowi. W przypadku, gdy jakiegokolwiek dane, o których mowa w zdaniu poprzednim, są chronione prawem własności intelektualnej (np. jako utwory w rozumieniu prawa autorskiego), Klient udziela BMS wszelkich wymaganych przez przepisy prawa licencji i zezwoleń na korzystanie z takich danych (w tym licencji na korzystanie z utworów oraz zezwolenia na wykonywanie zależnych praw autorskich w rozumieniu prawa autorskiego, bez ograniczeń terytorialnych, na polach eksploatacji obejmujących zwielokrotnianie utworu oraz rozpowszechnianie utworu w dowolny sposób, nieograniczonych czasowo, niezależnie od czasu trwania Umowy, wraz z prawem do udzielania sublicencji oraz dalszych zezwoleń), każdorazowo z chwilą wprowadzenia ich do Systemu, w celu wykonywania Umowy. Wynagrodzenie Klienta z tytułu udzielenia licencji, zezwoleń i upoważnień, o których mowa w niniejszym punkcie, zostało uwzględnione przy ustalaniu wysokości

wynagrodzenia BMS określonego powyżej, w związku z czym BMS nie jest i nie będzie zobowiązany do zapłaty Klientowi jakiegokolwiek dodatkowego wynagrodzenia z tego tytułu.

- 4.2. Zakazuje się wprowadzania przez Klienta do Systemu treści o charakterze bezprawnym, w szczególności treści naruszających prawa autorskie, prawa pokrewne, dobra osobiste osób trzecich lub godzących w dobre obyczaje, np. wulgarnych lub obscenicznych.
- 4.3. W trakcie trwania Umowy oraz po jej wygaśnięciu BMS jest uprawniony do posługiwania się i publikacji nazwy oraz logotypu Klienta w celach informacyjnych (w związku z informowaniem o liście klientów BMS), włączając w to wskazywanie Klienta jako klienta BMS w ofertach BMS, jego stronach internetowych, profilach w mediach społecznościowych oraz materiałach marketingowych.
- 4.4. Jako że w związku ze świadczeniem Usług konieczne jest przetwarzanie danych osobowych (zgodnie z definicją zawartą w RODO), których administratorem jest Klient, bądź przetwarzanych przez Klienta na zlecenie innego administratora, Strony zawierają umowę powierzenia przetwarzania danych osobowych, stanowiącą integralną część niniejszej Umowy, zawartą w Załączniku nr 3.
- 4.5. W terminie 14 dni od upływu pierwszych 12 miesięcy obowiązywania Umowy Klient wystawi BMS referencje zgodnie z treścią ustaloną przez Strony.

5. **POUFNOŚĆ**

- 5.1. Każda ze Stron zobowiązuje się w trakcie trwania Umowy oraz w okresie 5 lat od dnia jej wygaśnięcia do nieudostępniania osobom trzecim w jakikolwiek sposób jakichkolwiek **Informacji Poufnych**, tzn. informacji dotyczących drugiej Strony (w tym handlowych, finansowych, technicznych oraz informacji dotyczących przedsiębiorstwa drugiej Strony, jej towarów lub usług) lub dotyczących współpracy pomiędzy Stronami w ramach Umowy (w tym dotyczących treści Umowy oraz informacji związanych z jej realizacją), ujawnionych jej w jakikolwiek sposób w trakcie negocjacji Umowy lub po jej zawarciu. Powyższe zobowiązanie pozostaje bez uszczerbku dla uprawnienia BMS do udostępniania referencji wskazanych w pkt. 4.5 powyżej oraz uprawnienia do posługiwania się logotypami i nazwą Klienta, wskazanych w pkt. 4.3 powyżej.
- 5.2. Strona jest zwolniona z dochowania powyższego zobowiązania w odniesieniu do Informacji Poufnych, które:
 - 5.2.1. stały się publicznie znane bez winy tej Strony;
 - 5.2.2. Strona ta otrzymała zgodnie z prawem od osoby trzeciej bez obowiązku zachowania poufności;
 - 5.2.3. w momencie ich ujawnienia były już znane tej Stronie bez obowiązku zachowania poufności;
 - 5.2.4. zostały ujawnione przez Stronę, której Informacje Poufne dotyczą, jakiejkolwiek osobie trzeciej bez obowiązku zachowania poufności;
 - 5.2.5. Strona ta jest zobowiązana ujawnić ze względu na decyzję sądu lub innego organu uprawnionego do jej wydania lub ze względu na obowiązek wynikający z przepisów prawa.
- 5.3. Strony zgodnie potwierdzają, że osób fizycznych wyznaczonych przez BMS do realizacji poszczególnych zadań w ramach Umowy, Podwykonawców oraz doradców Stron nie traktuje się jako ww. osób trzecich.
- 5.4. Postanowienia niniejszego rozdziału pozostają bez uszczerbku dla przepisów przewidujących dłuższą ochronę Informacji Poufnych niż przez okres wskazany powyżej.

6. **ODPOWIEDZIALNOŚĆ**

- 6.1. Z zastrzeżeniem bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, BMS nie ponosi odpowiedzialności z tytułu utraconych korzyści (*lucrum cessans*) po stronie Klienta ani z tytułu rękojmi za wady Systemu lub rezultatów prac BMS w ramach świadczenia Usług, zaś łączny limit odpowiedzialności BMS względem Klienta na jakiegokolwiek podstawie z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania jakichkolwiek zobowiązań wynikających z Umowy (w tym Załączników) w danym roku kalendarzowym wynosi 50% wskazanego powyżej wynagrodzenia, które zostało faktycznie zapłacone w danym roku kalendarzowym.
- 6.2. BMS nie jest odpowiedzialny z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązań w ramach przedmiotu Umowy, jeżeli ich wykonanie lub należyte wykonanie stało się niemożliwe lub utrudnione – bezpośrednio lub pośrednio – na skutek zaistnienia okoliczności **Siły Wyższej**, przez które rozumie się wszelkie zdarzenia zewnętrzne względem BMS, w szczególności: przemoc zbrojną, w tym: wojnę, wojnę domową, konflikty zbrojne, rewolucje, zamieszki, rozruchy, akty sabotażu i akty terroryzmu; strajki, blokady; działania sił natury takich jak: katastrofy naturalne, silne burze, huragany, trzęsienia ziemi, powodzie, uderzenie pioruna, epidemie, długotrwałe silne opady; akty władzy państwowej i organów międzynarodowych, w tym akty związane ze stanem epidemicznym lub stanem zagrożenia epidemicznego; awarie infrastruktury teleinformatycznej, telekomunikacyjnej lub energetycznej pozostającej poza kontrolą BMS, w tym w szczególności awarie centrów danych, dostawców infrastruktury chmurowej, dostawców Internetu, operatorów telekomunikacyjnych oraz ataki cybernetyczne (w tym DDoS). W razie zaistnienia okoliczności Siły Wyższej automatycznemu przesunięciu ulegają wszelkie terminy realizacji zobowiązań BMS, których wykonanie lub należyte wykonanie stało się w związku z tą okolicznością niemożliwe lub utrudnione. Terminy te ulegają przesunięciu o okres trwania okoliczności Siły Wyższej, a także o taki okres po jej ustaniu, w trakcie którego wykonanie lub należyte wykonanie zobowiązań BMS było nadal niemożliwe lub utrudnione w związku z wystąpieniem okoliczności Siły Wyższej.
- 6.3. BMS nie jest odpowiedzialna z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązań w ramach przedmiotu Umowy, jeżeli ich wykonanie lub należyte wykonanie stało się niemożliwe lub utrudnione - bezpośrednio lub pośrednio - na skutek działań podmiotów trzecich, o których mowa w pkt 1.5., tj. w szczególności w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązań przez podmioty trzecie świadczące na rzecz Klienta usługi obejmujące dostarczanie rozwiązań w ramach serwisów trzecich, o których mowa w pkt 1.2.
- 6.4. W przypadku stwierdzenia prawomocnym wyrokiem sądu zasadności jakichkolwiek roszczeń osób trzecich związanych z korzystaniem przez Klienta z Usługi w ramach celu wynikającego z Umowy, Klient może dochodzić z tego tytułu od BMS odszkodowania, o ile: powiadomił BMS o tych roszczeniach (w formie pisemnej pod rygorem nieważności) niezwłocznie po otrzymaniu przez Klienta informacji na ich temat, umożliwił BMS aktywny udział we wszystkich postępowaniach związanych z tymi roszczeniami, nie uznał tych roszczeń bez zgody BMS (wyrażonej w formie pisemnej pod rygorem nieważności) oraz skorzystał w odniesieniu do tych roszczeń ze wszelkich środków zaskarżenia przewidzianych w odpowiednich przepisach.
- 6.5. Każda z kar umownych przewidzianych w Umowie płatna jest przez Stronę zobowiązaną do zapłaty kary umownej w terminie 14 dni od dnia otrzymania od drugiej Strony wezwania do zapłaty kary umownej w formie pisemnej lub dokumentowej pod rygorem nieważności, na rachunek bankowy wskazany w tym wezwaniu.

7. PROCEDURA REKLAMACJI

- 7.1. Klient jest uprawniony do zgłaszania reklamacji dotyczących jakości Usług. Reklamacje zgłaszane są drogą elektroniczną na adres e-mail BMS wskazany w Umowie. BMS rozpatruje reklamację Klienta niezwłocznie, lecz w terminie nie dłuższym niż 14 dni. Odpowiedź na reklamację jest wysyłana do Klienta drogą elektroniczną (na adres e-mail, z którego została wysłana reklamacja).

8. CZAS TRWANIA I WYPOWIEDZENIE UMOWY

- 8.1. Niniejsza Umowa zostaje zawarta na Pierwotny Okres Umowy (wskazany w Zamówieniu). Po upływie Pierwotnego Okresu Umowy, Umowa ulega automatycznemu przedłużeniu na okres odpowiadający Pierwotnemu Okresowi Umowy, chyba że którakolwiek ze Stron złoży drugiej Stronie (w formie pisemnej lub dokumentowej pod rygorem nieważności) oświadczenie o braku zamiaru przedłużenia Umowy nie później niż na 2 miesiące przed upływem danego okresu (lub 1 miesiąc, jeżeli okres ten wynosi 3 miesiące lub mniej; lub 1 dzień, jeżeli okres ten wynosi 1 miesiąc lub mniej). Postanowienia określone w zdaniu poprzednim stosuje się odpowiednio w odniesieniu do każdego kolejnego okresu następującego po przedłużeniu Umowy (liczonego zgodnie z postanowieniami niniejszego punktu).
- 8.2. Każda ze Stron ma prawo do wypowiedzenia Umowy w każdym czasie, z ważnych powodów w terminie 90 dni, licząc od momentu, w którym doszła do niej informacja o zaistnieniu podstawy wypowiedzenia Umowy z ważnych powodów. Ważne powody oznaczają w szczególności:
- a) naruszenie przepisów prawa mających zastosowanie do realizacji Umowy, w szczególności przepisów dotyczących ochrony danych osobowych;
 - b) nieusunięcie naruszeń Umowy w dodatkowym terminie wyznaczonym przez Stronę zgłaszającą naruszenie, nie krótszym niż 7 dni;
 - c) zaistnienie innych okoliczności, które uniemożliwiają dalsze wykonywanie Umowy lub powodują utratę zaufania niezbędnego do jej realizacji.
- 8.3. Z zastrzeżeniem pkt 8.4., okres wypowiedzenia wynosi, odpowiednio, 3 miesiące ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego (w przypadku wypowiedzenia Umowy przez którąkolwiek ze Stron z ważnych powodów; jeżeli pozostały okres obowiązywania Umowy zgodnie z powyższymi postanowieniami jest krótszy, okres wypowiedzenia odpowiada temu okresowi) lub pozostały czas trwania Umowy (w przypadku wypowiedzenia Umowy przez którąkolwiek ze Stron nie z ważnych powodów). Oświadczenie o wypowiedzeniu musi być dokonane w formie pisemnej lub dokumentowej pod rygorem nieważności. Wygaśnięcie Umowy pozostaje bez wpływu na obowiązywanie Zamówień Dodatkowych (i tych postanowień Umowy, które mają zastosowanie w odniesieniu do Zamówień Dodatkowych).
- 8.4. W przypadku opóźnienia Klienta w dokonaniu płatności wynagrodzenia należnego zgodnie z Umową w wymiarze wynoszącym co najmniej 14 dni, BMS jest uprawniony do zawieszenia świadczenia wszelkich Usług bez ponoszenia z tego tytułu odpowiedzialności, do momentu dokonania pełnej płatności przez Klienta, a także do rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym po uprzednim bezskutecznym upływie dodatkowego, 14-dniowego terminu wyznaczonego Klientowi przez BMS na zapłatę zaległych należności. W przypadku rozwiązania przez BMS Umowy w trybie określonym w niniejszym punkcie, co Strony poczytują za wypowiedzenie z ważnych powodów, Klient odpowiada wobec BMS za powstałą w związku z tym szkodę.
- 8.5. Niezależnie od sposobu rozwiązania Umowy lub Zamówienia Dodatkowego (jednostronny lub obustronny) oraz podstawy rozwiązania, rozwiązanie zawsze wywołuje skutek na przyszłość.

9. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- 9.1. Umowa zostaje zawarta pod prawem polskim. Zamówienie wraz z OWU stanowi regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w zakresie, w jakim przepisy prawa wymagają takiego regulaminu w związku ze świadczeniem Usług.
- 9.2. W razie powstania w przyszłości jakichkolwiek sporów sądowych na tle Umowy, Strony zastrzegają właściwość miejscową sądu właściwego ze względu na siedzibę BMS..
- 9.3. W granicach wyznaczonych przez bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa, nieważność któregośkolwiek z postanowień Umowy, w tym również postanowienia zawartego w OWU lub Załącznikach, pozostaje bez wpływu na ważność pozostałych postanowień Umowy.

W przypadku uznania niektórych postanowień Umowy za nieważne, Strony będą dążyć do zastąpienia nieważnych postanowień postanowieniami wywołującymi taki sam skutek biznesowy.

- 9.4. Na wypadek rozbieżności pomiędzy treścią dokumentów składających się na Umowę lub Aneks Strony przyjmują następującą hierarchię tych dokumentów: (1) Załącznik nr 1; (2) Załącznik nr 2; (3) OWU; (4) Zamówienie Dodatkowe; (5) Zamówienie.
- 9.5. Umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach w języku polskim, po jednym egzemplarzu dla każdej ze Stron.
- 9.6. Wszelkie zmiany w zakresie Umowy wymagają zawarcia aneksu w formie pisemnej lub dokumentowej pod rygorem nieważności, chyba że Umowa stanowi inaczej.
- 9.7. Następujące Załączniki stanowią integralną część Umowy: Załącznik nr 1 [Warunki Usług SaaS] oraz Załącznik nr 2 [Umowa powierzenia].