

Ogólne warunki dostarczania oprogramowania jako usługi

HELLER Ingenieurgesellschaft mbH, Darmstadt Status: 15 października 2020 r.

1 Przedmiot warunków

HELLER Ingenieurgesellschaft mbH (dostawca) świadczy usługi umowne (oprogramowanie) za pośrednictwem telekomunikacji (przez Internet) jako usługę (oprogramowanie jako usługa). Świadczenie obejmuje również dostosowanie do indywidualnych potrzeb klienta.

Podobnie, w ramach usług umownych i zgodnie z poniższymi warunkami, usterki będą usuwane, a użytkownik (klient) będzie wspierany podczas eksploatacji.

Niniejsze warunki nie obejmują zakłóceń i szkód spowodowanych nieprawidłową obsługą ze strony klienta lub użytkownika, wadliwym sprzętem i oprogramowaniem poza obszarem odpowiedzialności dostawcy, wpływem osób trzecich lub siłą wyższą. Usługi te mogą być uzgadniane i fakturowane indywidualnie dla każdego przypadku za osobną opłatą zgodnie z aktualnymi stawkami godzinowymi dostawcy.

2 Zakres usług

2.1 Dostarczanie oprogramowania przez Internet

Dostawca zapewnia oprogramowanie objęte umową w zakresie jego dostępności, od interfejsu centrum danych do Internetu. Zakres usług, jakość, cel użytkowania i warunki użytkowania oprogramowania są określone w odpowiednim opisie usługi, uzupełnionym instrukcją obsługi oprogramowania.

2.2 Rozwiązywanie problemów

Dostawca zapewni usunięcie błędów lub problemów związanych z użytkowaniem oprogramowania, o ile leży to w zakresie jego odpowiedzialności.

2.3 Wsparcie w korzystaniu z oprogramowania

Dostawca będzie wspierał maksymalnie trzech głównych użytkowników klienta, którzy zostaną wskazani z wyprzedzeniem, w korzystaniu z oprogramowania i wyjaśnianiu nietypowych lub nieprawidłowych zachowań. Główni użytkownicy to użytkownicy, którzy są zaznajomieni z obsługą oprogramowania i mogą odpowiadać na codzienne pytania innych użytkowników dotyczące jego działania.

Wsparcie dla głównych użytkowników jest świadczone za pośrednictwem poczty elektronicznej lub telefonicznie za pośrednictwem Infolinii.

2.4 Dostarczanie nowych wersji programów

Dostawca może udostępniać nowe wersje oprogramowania. Dostawca poinformuje klienta o zaktualizowanych wersjach i odpowiednich instrukcjach użytkowania drogą elektroniczną i odpowiednio je udostępni.

3 Prawo użytkowania

3.1 Cel i zakres użytkowania

Dostarczone oprogramowanie może być używane wyłącznie przez klienta i wyłącznie do celów uzgodnionych w umowie.

W okresie obowiązywania umowy klient może uzyskać dostęp do usług objętych umową za pośrednictwem Internetu i korzystać z funkcji związanych z oprogramowaniem zgodnie z umową za pomocą przeglądarki lub innej odpowiedniej aplikacji.

Klient nie otrzymuje żadnych dalszych praw, w szczególności do oprogramowania lub jakichkolwiek usług infrastrukturalnych świadczonych w danym centrum danych.

Klientowi nie wolno również powielać, sprzedawać lub czasowo przekazywać, wynajmować lub wypożyczać oprogramowania lub jego części.

3.2 Liczba użytkowników

Klient może udostępnić oprogramowanie uzgodnionej w umowie liczbie użytkowników. Użytkownicy muszą być pracownikami klienta.

W celu aktywacji i zarządzania prawami użytkowania, użytkownicy muszą zostać wskazani dostawcy wraz z ich imieniem i nazwiskiem oraz adresem e-mail. Dostawca tworzy jedno konto użytkownika dla każdego użytkownika. Dostawca musi zostać powiadomiony na piśmie o wszelkich zmianach dotyczących kont użytkowników.

Użytkownik konta może zostać zmieniony przez klienta na żądanie (np. przeniesienie z jednego pracownika na drugiego). Dostawca zastrzega sobie prawo do ograniczenia liczby zmian w ciągu roku do liczby użytkowników w

przypadku nadmiernego lub niewłaściwego korzystania z tej opcji.

Korzystanie z konta użytkownika przez więcej niż jedną osobę jest niedozwolone.

3.3 Wykorzystanie przez strony trzecie

Klient nie może zezwalać osobom trzecim na korzystanie z oprogramowania ani udostępniać go osobom trzecim.

3.4 Dalsze wykorzystanie

Jakiegolwiek dalsze wykorzystanie wymaga uprzedniej pisemnej zgody dostawcy.

3.5 Środki ochronne

Dostawca jest upoważniony do podjęcia odpowiednich środków technicznych w celu ochrony przed korzystaniem z usługi niezgodnie z umową. Umowne korzystanie z usługi nie może być w związku z tym ograniczone w stopniu większym niż nieznacznym.

4 Dostępność, prace konserwacyjne

Dostawca dokłada wszelkich starań, aby oprogramowanie było dostępne w sposób jak najbardziej ciągły i bez znaczących przestołów.

Jeśli to możliwe, niezbędne prace konserwacyjne będą przeprowadzane w okresach niskiego wykorzystania. Jeśli prace konserwacyjne będą konieczne w czasie normalnego użytkowania, zostanie to ogłoszone pocztą elektroniczną.

Jeśli oprogramowanie nie może zostać dostarczone z powodu nieprzewidzianego zdarzenia, dostawca dołoży starań, aby zapewnić rozwiązanie w krótkim czasie. Jeśli

rozwiązanie krótkoterminowe nie jest możliwe, dostawca poinformuje klienta o charakterze problemu i przewidywanym czasie trwania przerwy.

Nieplanowane przestoje trwające do 5 dni roboczych w roku, za które odpowiedzialność ponosi dostawca, nie stanowią uchybienia w wykonaniu umowy. W przypadku nieplanowanych przestojów trwających dłużej niż 5 dni roboczych w roku, klient ma prawo do proporcjonalnego obniżenia wynagrodzenia począwszy od piątego dnia. Nie dotyczy to czasów wymaganych do przywrócenia dużych ilości danych (np. obrazów tras i powierzchni).

5 Zgłaszanie błędów i czasy reakcji

Klient może zgłaszać dostawcy usterki, błędy i problemy za pośrednictwem infolinii. Klient musi wspierać dostawcę w badaniu i usuwaniu usterek.

Zgłaszając usterkę, klient musi podać co najmniej następujące informacje: Projekt, oczekiwane i rzeczywiste zachowanie oprogramowania, kroki w celu odtworzenia usterki, kontekst usterki, ocenę krytyczności i osobę kontaktową po stronie klienta.

Poniższe czasy reakcji obowiązują od momentu otrzymania prawidłowo zgłoszonej usterki za pośrednictwem infolinii dostawcy:

- Zakłócenia uniemożliwiające działanie: 1 dzień roboczy
- Zakłócenia utrudniające działanie: 3 dni robocze
- Drobne usterki: 5 dni roboczych

O ile nie uzgodniono inaczej, prawidłowe zgłoszenia usterek muszą być zgłaszane w następujący sposób:

- Poczta elektroniczną na adres: service@heller-ig.de

- Telefonicznie pod numerem +49 (6151) 66846-0

6 Terminy usuwania usterek

Poniższe terminy mają zastosowanie do usuwania usterek oprogramowania:

- Zakłócenia uniemożliwiające działanie: 3 dni robocze
- Zakłócenia utrudniające działanie: 10 dni roboczych
- Drobne błędy: następna aktualizacja lub maks. 3 miesiące.

Jeśli ze względu na znaczny wysiłek lub złożone problemy wymagany jest dłuższy czas odzyskiwania lub korekty, dostawca koordynuje procedurę z klientem i w razie potrzeby oferuje rozwiązania obejściowe. W takich przypadkach klient nie może powoływać się na niewykonanie zobowiązania.

Jeśli usterki nie mogą zostać odtworzone przez dostawcę w środowisku i ewentualnie z pomocą klienta, dostawca zastrzega sobie prawo do odstąpienia od dalszego rozpatrywania zgłoszenia usterki.

7 Infolinia

Infolinia przyjmuje zgłoszenia usterek i może udzielać informacji na temat statusu przetwarzania usterek lub problemów.

Infolinia jest dostępna w następujących godzinach pracy:

- Od poniedziałku do czwartku od 9:00 do 16:00
- Piątek od 9:00 do 14:00

Infolinia nie jest lub jest tylko częściowo dostępna telefonicznie w dni wolne od

pracy w kraju związkowym Hesja oraz w tzw. dni pomostowe.

8 Obowiązki klienta w zakresie współpracy

Klient musi zapewnić odpowiednio wykwalifikowany personel w celu usunięcia usterki i przyznać dostawcy tymczasowy dostęp do swojego oprogramowania.

Jeśli taki tymczasowy dostęp nie jest możliwy, dostawca otrzyma zwrot dodatkowych kosztów poniesionych w związku z dodatkowymi pracami (np. stworzenie dodatkowego środowiska testowego).

9 Wynagrodzenie

Wynagrodzenie za dostarczenie oprogramowania będzie płatne corocznie, najpóźniej do końca pierwszego miesiąca bieżącego roku obowiązywania umowy.

Usługodawca jest upoważniony do odpowiedniego podwyższenia uzgodnionego wynagrodzenia po otrzymaniu powiadomienia w formie tekstowej. Taka podwyżka wchodzi w życie najwcześniej 3 miesiące po zakończeniu miesiąca, w którym usługodawca powiadomił o zmianie. Nie może ona przekroczyć opłaty za poprzedni dwunastomiesięczny okres o więcej niż 15%. Jeśli klient nie zgadza się z korektą, może wypowiedzieć umowę w formie tekstowej z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia do dnia wejścia w życie nowej opłaty.

10 Ochrona danych

W zakresie, w jakim dostawca ma dostęp do danych osobowych klienta lub z obszaru klienta, działa on wyłącznie jako podmiot przetwarzający. Będzie przetwarzać i wykorzystywać te dane wyłącznie w celu realizacji umowy.

Klient pozostaje administratorem danych zarówno w ogólnym stosunku umownym, jak i pod względem przepisów o ochronie danych. Sposób postępowania z danymi osobowymi jest określony w umowie dotyczącej przetwarzania zamówienia.

11 Bezpieczeństwo danych

Dostawca podjął szereg środków w celu zapewnienia pewnego poziomu bezpieczeństwa danych.

Koncepcja bezpieczeństwa danych przewiduje w szczególności bezpieczną modyfikację danych i danych, które zostały utworzone przez dostawcę wyłącznie w celu świadczenia usługi umownej:

- Wykorzystanie nadmiarowych systemów pamięci masowej (np. RAID 5).
- Wykonywanie codziennych przyrostowych i/lub pełnych kopii zapasowych systemów pamięci masowej ze zmieniającymi się danymi (5 wersji) na oddzielnym serwerze plików.
- Wykonywanie cotygodniowych pełnych kopii zapasowych systemów pamięci masowej ze zmieniającymi się danymi (4 poziomy) na taśmie.

- 4-tygodniowy transfer zestawu taśm do innej, bezpiecznej lokalizacji.

Przyrostowe kopie zapasowe i kopie zapasowe na taśmach nie są wykonywane dla danych statycznych dostarczonych przez klienta.

Dostawca ma prawo do zmiany koncepcji bezpieczeństwa danych, o ile nie spowoduje to znacznego obniżenia poziomu bezpieczeństwa zgodnie z uznanymi zasadami technologii.

Jeśli wymagane są inne lub dodatkowe koncepcje tworzenia kopii zapasowych danych, stanowi to dodatkową usługę do uzgodnienia.

12 Prawa do danych i plików

Klient lub użytkownicy zachowują prawa autorskie i istniejące prawa własności przemysłowej do danych i plików, które są dostarczane, przetwarzane, tworzone lub zarządzane za pomocą oprogramowania.

Klient jest jednak zobowiązany do przyznania dostawcy praw niezbędnych do wypełnienia zobowiązania umownego. Obejmuje to w szczególności kopiowanie danych i plików w celu tworzenia kopii zapasowych danych.

13 Obowiązki klienta

13.1 Ochrona danych

Klient musi chronić uprawnienia dostępu przypisane jemu lub użytkownikom, a także informacje identyfikacyjne i uwierzytelniające przed dostępem osób trzecich i nie przekazywać ich osobom nieupoważnionym.

13.2 Odszkodowanie z tytułu roszczeń osób trzecich

Klient jest zobowiązany do zwolnienia usługodawcy z odpowiedzialności z tytułu wszelkich roszczeń osób trzecich wynikających z naruszeń prawa, które polegają na niezgodnym z prawem korzystaniu z przedmiotu świadczenia przez klienta lub które zostały dokonane za jego zgodą. Jeśli klient uzna lub musi uznać, że takie naruszenie jest nieuchronne, istnieje obowiązek niezwłocznego poinformowania usługodawcy.

13.3 Bezpieczeństwo danych

Klient musi skorzystać z opcji dostarczonych przez dostawcę, aby utworzyć kopię zapasową swoich danych w pierwotnym obszarze odpowiedzialności.

Klient musi również zapewnić, że on lub użytkownicy używają oprogramowania wyłącznie z urządzeniami końcowymi i punktami dostępu, które odpowiadają aktualnemu stanowi technologii bezpieczeństwa.

14 Termin i anulowanie

O ile nie uzgodniono inaczej, okres obowiązywania umowy rozpoczyna się w dniu, w którym dostawca zadeklarował dostarczenie oprogramowania klientowi.

Minimalny okres obowiązywania umowy wynosi 2 lata. Umowa jest automatycznie przedłużana o kolejny rok, jeśli nie zostanie wypowiedziana w formie tekstowej z zachowaniem 3-miesięcznego okresu wypowiedzenia do końca następnego miesiąca kalendarzowego.

Umowa może zostać przez każdą ze stron bez wypowiedzenia z ważnego powodu. Za ważny powód uznaje się w szczególności sytuację, w której oprogramowanie nie może być dłużej

utrzymywane w stanie operacyjnym przy rozsądnym wysiłku ze względu na zmienione warunki techniczne, jeśli dostawca lub klient narusza te warunki w znacznym stopniu lub jeśli nie można racjonalnie oczekiwać, że strona rozwiązująca będzie kontynuować umowę, biorąc pod uwagę wszystkie okoliczności danego przypadku i ważąc interesy obu stron umowy.

Każde anulowanie musi być dokonane na piśmie.

15 Zakończenie umowy i przekazanie danych

Klient jest zobowiązany do utworzenia kopii zapasowej swoich danych na własną odpowiedzialność w odpowiednim czasie przed rozwiązaniem umowy (np. poprzez pobranie). Dostawca będzie wspierał klienta w tym zakresie w ramach wsparcia podczas użytkowania.

Wszelkie dodatkowe prace będą fakturowane według aktualnych stawek godzinowych po wcześniejszym uzgodnieniu z klientem.

Co do zasady, klient nie będzie mógł uzyskać dostępu do tych baz danych po rozwiązaniu umowy ze względu na przepisy o ochronie danych.

16 Użytkowanie pozaumowne

Klient lub użytkownicy mogą korzystać z oprogramowania wyłącznie do celów, do których jest ono przeznaczone.

W przypadku nieuprawnionego i nieznacznego korzystania z usługi objętej umową w obszarze odpowiedzialności klienta lub nieuprawnionego przeniesienia użytkowania, klient musi niezwłocznie

dostarczyć dostawcy na żądanie wszelkie dostępne mu informacje w celu dochodzenia roszczeń z tytułu użytkowania niezgodnego z umową. Dostawca może również cofnąć zezwolenie na dostęp, o ile klient nie udowodni, że zaprzestał korzystania z usług z naruszeniem umowy i zapobiegł wszelkiemu przyszłemu korzystaniu z usług z naruszeniem umowy.

Dostawca zastrzega sobie prawo do dochodzenia roszczeń i/lub rozwiązania umowy w przypadku korzystania z usług w zakresie przekraczającym uzgodnione wykorzystanie.

Dostawca może utrzymać cofnięcie upoważnienia do dostępu bez powiadomienia jedynie przez rozsądny okres czasu, maksymalnie do 3 miesięcy.

17 Warunki dodatkowe

Zastosowanie mają również Ogólne Warunki Handlowe HELLER Ingenieurgesellschaft mbH.