

# OGÓLNE WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG

## § 1

### DEFINICJE

1. Wyrażenia użyte uzyskują następujące znaczenie:
  - a) **„Waywer”** oznacza system, dzięki któremu Zamawiający będzie miał możliwość tworzenia oraz wysyłki wiadomości do wskazanych odbiorców zarejestrowanych u Polskich operatorów sieci komórkowych z wykorzystaniem sieci telekomunikacyjnych.
  - b) **„Wiadomość Standard”** oznacza wersję wiadomości wysłaną z systemu Waywer, w której Zamawiający posiada dostęp do panelu administratora i pełnego raportowania z przeprowadzonych wysyłek.
  - c) **„Wiadomość Lite”** oznacza wersję wiadomości wysłaną z systemu Waywer, w której Zamawiający posiada informacje sumaryczne o ilości wysłanych i odebranych wiadomości, bez dostępu do panelu administratora oraz pełnego raportowania.
  - d) **„Środowisko”** oznacza indywidualne i dedykowane każdemu Zamawiającemu konto administracyjne w systemie Waywer.

## § 2

### ZAKRES WSPÓŁPRACY

1. Na podstawie Zamówienia lub Umowy Waywer Sp. z o.o. zobowiązuje się w zamian za wynagrodzenie do:
  - a) udzielania dostępu do Waywer na zasadach licencji określonych w par. 3.
  - b) sprzedaży określonego pakietu wiadomości umożliwiającego wysyłkę wiadomości
  - c) świadczenia dodatkowych usług określonych w Zamówieniu lub Umowie.

## § 3

### LICENCJA

1. Waywer Sp. z o.o. oświadcza, że przysługują mu pełne i wyłączne prawa do korzystania z Waywer i że prawa te nie są w żaden sposób obciążone prawami osób trzecich.
2. W ramach wynagrodzenia Waywer Sp. z o.o. udziela Zamawiającemu licencji na korzystanie z Waywer.
3. Licencja oznacza niewyłączną licencję na system Waywer udzieloną na czas nieokreślonych, chyba że Umowa lub Zamówienie stanowią inaczej.
4. Zamawiający nie ma prawa do przeniesienia licencji na dalsze podmioty bez zgody Waywer Sp. z o.o.
5. Waywer Sp. z o.o. udziela licencji na nieograniczoną ilość urządzeń.
6. Licencja nie obejmuje dostępu do kodów źródłowych.
7. W celu korzystania przez Zamawiającego z Waywer, Waywer Sp. z o.o. udziela Zamawiającemu prawa do:
  - a) używania Waywer na własny użytek,
  - b) publicznego wystawiania, wyświetlania, odtwarzania w taki sposób, aby każdy mógł mieć dostęp do Waywer w miejscu oraz w czasie przez siebie wybranym.
8. W ramach wynagrodzenia Zamawiającemu przysługują wszelkie aktualizacje oraz dostęp do nowych funkcjonalności Waywer.

9. Bez uprzedniej zgody Waywer Sp. z o.o. wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności Zamawiający nie może:
- odsprzedawać, wynajmować, wdzierżawiać, użyczać, leasingować, sublicencjonować lub w jakikolwiek inny sposób rozpowszechniać Waywer,
  - wprowadzać zmian do instrukcji użytkowania.
10. Zamawiający w żadnym wypadku nie może:
- dekompilować, zmieniać, przeprowadzać inżynierii wstecznej lub w jakikolwiek inny sposób ingerować w Waywer,
  - kopiować lub w jakikolwiek inny sposób tworzyć systemy, oprogramowania czy aplikacje pochodne,
  - usuwać lub zasłaniać znaków towarowych umieszczonych w Wawyer,
  - drukować, ani w żaden inny sposób utrwaląc kodów źródłowych Wawyer.
11. Zamawiający nie może dokonać cesji praw do Waywer, bez uzyskania uprzedniej zgody Waywer Sp. z o.o., wyrażonej na piśmie, pod rygorem nieważności.

#### § 4

##### WYNAGRODZENIE

- Naliczenie ilości wysłanych wiadomości uzależnione jest od ilości znaków znajdujących się w pojedynczej wiadomości i nastąpi wg. poniższej zasady:

| Liczba wiadomości | Bez znaków specjalnych | Ze znakami specjalnymi<br>(w tym polskie znaki) |
|-------------------|------------------------|---|
| 1 wiadomość       | 306 znaków             | 134 znaki                                       |
| 2 wiadomości      | 612 znaków             | 268 znaków                                      |
| 3 wiadomości      | 918 znaków             | 402 znaki                                       |

- W przypadku opóźnień w zapłacie jakiegokolwiek faktury wystawionej przez Waywer Sp. z o.o. przekraczających 30 (słownie: trzydzieści) dni, Waywer Sp. z o.o. ma prawo zablokować dostęp do systemu Waywer.
- Zamawiający na podstawie odrębnego zamówienia, może dokonać zakupu dodatkowego pakietu wiadomości wg. aktualnie obowiązującego cennika.
- Faktura z tytułu wykonania usług określonych w par. 2 ust 1a) – 1b) zostanie wystawiona w momencie udostępnienia Środowiska Zamawiającemu wraz z pulą zakupionych wiadomości.
- Faktura z tytułu wykonania usług określonych w par 2 ust 1c) zostanie wystawiona na koniec każdego miesiąca, po zrealizowaniu usługi.

#### § 5

##### ODPOWIEDZIALNOŚĆ

- Waywer Sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za naruszenie praw osób trzecich oraz dóbr osobistych osób trzecich do materiałów, które zostaną wykorzystane przez Zamawiającego w ramach korzystania z Waywer.
- Waywer Sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za treści umieszczane przez Zamawiającego w systemie Waywer.
- Waywer Sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za utracone korzyści, szkody pośrednie, kary umowne, szkody produkcyjne za jakiegokolwiek straty, roszczenia lub koszty ani też za żadne szkody w szczególności wynikowe,

pośrednie lub wypadkowe, utracone zyski lub oszczędności, nawet jeżeli przedstawiciel Waywer Sp. z o.o. został poinformowany o możliwości wystąpienia takich strat, szkód lub roszczeń, a także wyłączona zostaje odpowiedzialność z tytułu rękojmi jak również z tytułu jakichkolwiek gwarancji. Powyższe wyłączenia i ograniczenia mają zastosowanie w zakresie, w jakim są dozwolone przepisami prawa obowiązującymi w kraju Zamawiającego.

4. Waywer Sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne szkody, które mogłyby wystąpić na skutek stosowania Waywer, w tym również za ewentualną utratę informacji lub straty stanowiące następstwo używania lub braku możliwości używania Waywer.
5. Waywer Sp. z o.o. udziela dostępu do oprogramowania Waywer według zasady "as is" bez udzielania jakiegokolwiek gwarancji, w szczególności dotyczących możliwości komercyjnego wykorzystywania lub osiągnięcia przychodów przez Zamawiającego.

## § 6

### POWIERZENIE PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH

1. Zgodnie z postanowieniami art. 31 ustawy o ochronie danych osobowych (dalej: Ustawa), Waywer Sp. z o.o. przetwarzać będzie dane osobowe powierzone mu przez Zamawiającego w zakresie szczegółowo wskazanym poniżej [„Dane”]:
  - a) Imię i nazwisko;
  - b) Numer telefonu;
  - c) Adres e-mail
  - d) Wizerunek
  - e) Inne dane osobowe niezbędne do świadczenia opisanych usług.
2. Waywer Sp. z o.o. ma prawo, w drodze pisemnej umowy, powierzyć przetwarzanie Danych (w całości lub w części) następującym podmiotom: Connectmedica Sp. z o.o., ComVision Sp. z o. o, ComVision Marek Bardziński
3. Administratorem danych przetwarzanych przez Waywer Sp. z o.o. jest Zamawiający. W związku z tym Waywer Sp. z o.o. ma obowiązek stosować się do zaleceń i wytycznych Zamawiającego odnoszących się do ochrony danych przetwarzanych na zlecenie Zamawiającego, w tym zaleceń kontrolnych.
4. Waywer Sp. z o.o. zobowiązuje się dołożyć szczególnej staranności przy przetwarzaniu powierzonych Danych, w tym zwłaszcza przyjmując i wdrażając dokumentację określoną w Rozporządzeniu Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z 29 kwietnia 2004 r. (Dz.U. 04.100.1024), w której skład wchodzi:
  - a) polityka bezpieczeństwa,
  - b) instrukcja zarządzania systemem informatycznym służącym do przetwarzania Danych.
5. Przyjęcie i wdrożenie dokumentacji określonej w ust. 3 powyżej nastąpi przed rozpoczęciem przez Waywer Sp. z o.o. przetwarzania Danych.
6. Powierzenie przetwarzania danych osobowych następuje jedynie w celu realizacji zobowiązań wynikających ze współpracy między Stronami, tj. wykorzystania aplikacji na urządzenia mobilne w sposób do tego przeznaczony i zgodny z prawem.
7. Waywer Sp. z o.o. obowiązany jest przed podjęciem przetwarzania danych podjąć środki zabezpieczające Dane powierzone do przetwarzania, o których mowa w art. 36-39a Ustawy oraz w przepisach wykonawczych do Ustawy,

w Rozporządzeniu Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z 29 kwietnia 2004 r. (Dz.U. 04.100.1024), a w szczególności obowiązany jest do:

- a) zastosowania środków technicznych i organizacyjnych zapewniających ochronę przetwarzanych danych osobowych, a w szczególności do zabezpieczenia danych przed ich udostępnieniem osobom nieupoważnionym, zabranieniem przez osobę nieuprawnioną, uszkodzeniem lub zniszczeniem,
- b) dopuszczać do przetwarzania danych oraz do obsługi systemu informatycznego i urządzeń wchodzących w jego skład, służących do przetwarzania danych, wyłącznie osoby posiadające wydane przez niego upoważnienie;
- c) zachowania danych osobowych w poufności przez cały czas trwania współpracy, nie dopuszczenia do ich ujawnienia przez swoich pracowników, ani niewykorzystania ich w innym celu, jak tylko do realizacji postanowień wynikających ze współpracy. Waywer Sp. z o.o. ponosi pełną odpowiedzialność wobec Zamawiającego za szkodę powstałą na skutek naruszenia zobowiązań wynikających ze współpracy.
- d) zapewnienia, by wszyscy pracownicy Waywer Sp. z o.o., którzy będą wykonywać usługi, byli zobowiązani do zachowania poufności. Waywer Sp. z o.o. zobowiązuje się na każde żądanie przedstawiciela Zamawiającego okazać stosowne dokumenty poświadczające zobowiązanie do zachowania poufności.

Zobowiązanie do zachowania poufności, określone w ppkt. d) powyżej, pozostanie w mocy również po rozwiązaniu lub wygaśnięciu stosunku pracy pracownika z Waywer Sp. z o.o..

8. Z chwilą zakończenia współpracy między Stronami Waywer Sp. z o.o. zobowiązuje się zaprzestać przetwarzania wszystkich powierzonych Danych, usunąć wszelkie dane osobowe, których przetwarzanie zostało mu powierzone ze wszystkich nośników (lub skutecznie zniszczyć nośniki, na których dane były utrwalone) w terminie 30 dni po zakończeniu współpracy.

## § 7

### INNE POSTANOWIENIA

1. Waywer Sp. z o.o. ma prawo odstąpić od współpracy ze skutkiem natychmiastowym w przypadku naruszenia przez Zamawiającego ogólnych warunków świadczenia usług, w szczególności w przypadku określonym w par. 4 ust. 2.
2. W przypadku wykorzystania puli zakupionych wiadomości nie będzie możliwe korzystanie z pełnych funkcjonalności licencjonowanego oprogramowania.
3. Oprogramowanie oraz wszelkie wykonane przez Zamawiającego kopie Waywer stanowią własność intelektualną Waywer Sp. z o.o. lub są przez niego licencjonowane i pozostają przy nim. Struktura, organizacja oraz kod stanowią wartościową własność intelektualną (np. tajemnice handlowe i informacje poufne) Waywer Sp. z o.o. lub podmiotu od którego system jest licencjonowany. Oprogramowanie jest chronione na mocy przepisów prawa, w tym przepisów prawa polskiego i innych krajów, dotyczących praw autorskich, oraz na mocy postanowień umów międzynarodowych. O ile niniejsza umowa nie stanowi wyrażnie inaczej, nie będzie ona służyła jako podstawa przyznania Zamawiającemu jakichkolwiek praw własności intelektualnej do Waywer, a wszystkie prawa, które nie zostały jednoznacznie udzielone drugiej stronie, pozostają własnością Waywer Sp. z o.o..
4. Waywer Sp. z o.o. będzie uprawniona do użycia logo lub nazwy handlowej Zamawiającego celem poinformowania zainteresowanych podmiotów na temat portfolio klientów.

5. W sprawach nieuregulowanych stosuje się przepisy prawa polskiego, w szczególności Kodeksu cywilnego oraz przepisy Ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych.

#### § 8

##### WARUNKI TECHNICZNE

1. Waywer Sp. z o.o. zobowiązuje się utrzymywać, wspierać oraz zapewnić prawidłowe działanie systemu Waywer tylko w jego najnowszej, dostępnej dla Zamawiającego wersji.
2. Waywer Sp. z o.o. zobowiązuje się utrzymywać, wspierać oraz zapewnić prawidłowe działanie systemu Waywer dla systemu iOS w wersji 9.0 i wyższej.
3. Waywer Sp. z o.o. oświadcza, że będzie prowadził prace konserwacyjne Waywer, które mogą powodować utrudnienia lub uniemożliwiać Zamawiającemu korzystanie z Waywer. Prace konserwacyjne będą przebiegały w określony sposób:
  - a) terminy prac i przewidywany czas ich trwania będzie publikowany na stronie internetowej produktu Waywer lub Waywer Sp. z o.o. bądź przesłany e-mailem przed rozpoczęciem prac,
  - b) w przypadkach szczególnych mających wpływ na bezpieczeństwo lub stabilność systemu Waywer, Waywer Sp. z o.o. ma prawo do czasowego zaprzestania lub ograniczenia świadczenia usług, bez wcześniejszego powiadomienia i przeprowadzenia prac konserwacyjnych mających na celu przywrócenie jego bezpieczeństwa.
4. Utrudnienie lub uniemożliwienie korzystania z usług z przyczyn wskazanych w ust. 1 niniejszego Załącznika nie uzasadniają jakichkolwiek roszczeń wobec Waywer Sp. z o.o.. Waywer Sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za przerwę w świadczeniu usług w następujących przypadkach:
  - a) gdy przerwa wynika z awarii lub przypadków wadliwego funkcjonowania systemów teleinformatycznych, za które Waywer Sp. z o.o. nie odpowiada,
  - b) gdy przerwa wynika z błędnego logowania po stronie Zamawiającego.
5. W ramach wynagrodzenia określonego w par. 4 ust. 1a) Zamawiającemu przysługuje obsługa działu Helpdesk. Dział Helpdesk przyjmuje zgłoszenia pod numerem telefonu +48 (22) 719 97 31 w dni pracujące, w godzinach 9.00-17.00 oraz na adres email: support@waywer.com

#### § 9

##### NIEDOZWOLONE UŻYCIE APLIKACJI

1. Zamawiający zobowiązany jest powstrzymać się od nadużywania środków komunikacji elektronicznej w szczególności poprzez:
  - a) wskazywanie nieprawdziwego bądź wprowadzającego w błąd oznaczenia nadawcy;
  - b) kierowanie wiadomości do odbiorców, którzy nie wyrazili wymaganej przepisami prawa zgody na ich otrzymanie;
  - c) kierowanie na 1 numer telefonu więcej niż 20 wiadomości w ciągu kolejnych 24 godzin;
  - d) wysyłanie wiadomości promujących usługi Premium SMS / Premium Rate (SMSy o podwyższonym koszcie);
  - e) wykorzystywanie serwisu do kierowania SPAMu, w szczególności:
    - wysyłania Wiadomości zawierających niezamówioną informację handlową w rozumieniu ustawy z dn. 18.07.2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną,

- wysyłania Wiadomości, których przedmiotem są gry losowe lub zakłady wzajemne w rozumieniu przepisów ustawy z dn. 19.11.2009 r. o grach hazardowych,
- f) dostarczanie przez lub do systemów teleinformatycznych następujących treści:
- powodujących zachwianie pracy lub przeciążenie systemów teleinformatycznych Waywer Sp. z o.o. lub innych podmiotów biorących bezpośredni lub pośredni udział w świadczeniu usług drogą elektroniczną,
  - naruszających dobra Waywer Sp. z o.o., osób trzecich, ogólnie przyjęte normy społeczne lub obyczajowe a także niezgodnych z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa obowiązujących w miejscu wysyłki lub miejscu, do którego wiadomość jest kierowana,

## § 10

### SLA

#### **Problem** – Awaria lub Usterka

**Awaria** - działanie Systemu, uniemożliwiające jego funkcjonowanie i powodujące blokadę podstawowych jego funkcjonalności (w rezultacie brak możliwości realizacji procesów biznesowych), które nie może być usunięte przez pracowników Zamawiającego.

**Usterka** - nieprawidłowe działanie Systemu, uniemożliwiające pełne wykorzystanie Systemu o małej uciążliwości dla Zamawiającego, które nie może być usunięte przez pracowników Zamawiającego.

**Rozwiązanie** - oznacza trwałe przywrócenie funkcjonowania Systemu poprzez usunięcie Problemu.

**Czas reakcji** – czas liczony od momentu rejestracji Problemu do momentu sklasyfikowania Problemu i podjęcia czynności naprawczych.

**Czas dostarczenia rozwiązania** - czas liczony od momentu podjęcia czynności naprawczych do momentu dostarczenia Rozwiązania.

**Godziny serwisowe** - od poniedziałku do piątku w godzinach 9-17 (CET+1).

**Prace konserwacyjne** – niezbędne planowane przez Waywer Sp. z o.o. prace mające na celu zwiększenie bezpieczeństwa, stabilności systemu.

#### **Parametry SLA**

| Czas\Poziom                   | Awaria | Usterka |
|-------------------------------|--------|---------|
| Czas reakcji                  | 12 h   | 12 h    |
| Czas dostarczenia rozwiązania | 24 h   | 48 h    |

|   |      |
|---|------|
| Prace konserwacyjne                                     |      |
| Maksymalna ilość w ciągu miesiąca                       | 2    |
| Maksymalny czas na przeprowadzenie prac konserwacyjnych | 12 h |