

## Ogólne Warunki Zamówień RSIMS APPS

### § 1.

#### [Definicje]

1. Ilekroć w Ogólnych Warunkach Zamówień użyto poniższych pojęć, należy im nadać następujące brzmienie:
  - a. Aplikacja - aplikacja webowa/internetowa RSIMS Apps, będąca rozwiązaniem klasy Predictive Maintenance umożliwiającym podgląd i analizę danych sensorowych Obiektu w kontekście wykrywania anomalii, mogących świadczyć o nieprawidłowej pracy Obiektu, prowadzącej do awarii. Aplikacja składa się z kilku niezależnych Modułów Aplikacji;
  - b. Cennik - zestawienie opłat pobieranych przez Usługodawcę za świadczone usługi będące podstawą do obliczenia Wynagrodzenia;
  - c. KC - ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny;
  - d. Klient - osoba fizyczna, jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną lub osoba prawna, która w ramach prowadzonej przez siebie działalności gospodarczej złożyła Zamówienie i na rzecz, której świadczone są Usługi;
  - e. Konto - profil Klienta funkcjonujący w Aplikacji;
  - f. Moduł Aplikacji – funkcjonalność RSIMS Apps stacjonarna (niezależny podprogram. Aplikacja posiada cztery moduły: Anomaly Detection, Nul. (Remining Usefull Lifetime), Correlations, CPD (Change Point Detection);
  - g. Obiekt – Monitorowane aktywno Klienta;
  - h. Oferta - dokument określający m.in.: Obiekt, sposób integracji danych Obiektu z Aplikacją, świadczone Usługi, etapy i harmonogram realizacji, Cennik, Wynagrodzenie oraz harmonogram płatności, warunki oferty (w tym OWZ). Oferta może posiadać formę dokumentową (w tym e-mail) lub formę pisemną. Oferta jest podstawą do złożenia Zamówienia;
  - i. Ogólne Warunki Zamówień/OWZ - niniejsze ogólne warunki zamówień, które uszczegóławiają zasady złożonej Oferty, jak też zasady świadczenia Usług;
  - j. Punkt Danych Aplikacji - konfiguracja w danym Module Aplikacji punktu pomiarowego Obiektu, przy czym, jeśli dany punkt pomiarowy wykorzystywany jest w dwóch Modułach Aplikacji, wówczas łączna liczba Punktów Danych Aplikacji wynosi dwa;
  - k. RODO - Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych);
  - l. Subkonto - konto pomocnicze Konta Klienta, będące częścią Konta, zakładane na polecenie Klienta dla osób fizycznych z nim współpracujących;
  - m. Usługi – usługi świadczone przez Usługodawcę na rzecz Klienta, na które mogą składać się: Usługa Aplikacji, Usługa Wsparcia Analitycznego, Usługi Dodatkowe. Poszczególne Usługi wskazane są w Ofercie;
  - n. Usługa Aplikacji – Usługa Aplikacji podglądu i analizy wskazań Punktów Pomiarowych;
  - o. Punkt Pomiarowy – urządzenie telemetryczne do pomiaru cech fizycznych Obiektu (ciśnienia, temperatury, wibracji, itp.);
  - p. Usługi Dodatkowe – wszelkie pozostałe usługi, które nie są uwzględnione w Usłudze Aplikacji i Usłudze Wsparcia Analitycznego;
  - q. Usługa Wsparcia Analitycznego - usługa polegająca na wsparciu analitycznym Klienta przez Usługodawcę, obejmująca konfigurację rozwiązania, tworzenie i kalibrację modeli analitycznych, etykietowanie danych, nadzór nad prawidłowym gromadzeniem danych, doradztwo w zakresie telemetrii, interpretację wskazań Aplikacji, jak również opracowanie procedur umożliwiających wdrożenie strategii Predykcynego Utrzymania Ruchu ;
  - r. Usługodawca - RELIABILITY SOLUTIONS sp. o.o. z siedzibą w Krakowie, ul. Królewska 57, 30-081 Kraków, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa - Śródmieścia w Krakowie, XI Wydział Gospodarczy, pod numerem KRS: 0000509987, NIP: 945-21-79-373, REGON: 123120559, wysokość kapitału zakładowego: 195 500,00 złotych;
  - s. USUDE - ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną;
  - t. Wynagrodzenie - wynagrodzenie Usługodawcy za świadczone Usługi na rzecz Klienta wskazane w Ofercie.
  - u. Zamówienie - dokument pochodzący od Klienta stanowiący formalną akceptację Oferty, uprawniający Usługodawcę do rozpoczęcia świadczenia Usługi. Zamówienie może posiadać formę dokumentową (w tym e-mail) lub formę pisemną. Zamówienie składa się m.in. z nazwy i adresu Klienta, NIP Klienta, dane kierownika projektu, adresów e-mail współpracowników Klienta.

### § 2.

#### [Postanowienia ogólne]

1. OWZ wraz z Ofertą określają zasady świadczenia Usług.
2. Administratorem Aplikacji jest Usługodawca.
3. Celem rozpoczęcia świadczenia Usług, Klient składa Zamówienie na podstawie otrzymanej Oferty.
4. Złożenie Zamówienia jednoznacznie jest z akceptacją OWZ. Przed każdorazowym skorzystaniem z Usług, Klient zobowiązany jest zapoznać się z OWZ.
5. Usługodawca oraz Klient wskazują kierowników projektu, którzy koordynują świadczenie Usług. Kierownik projektu Usługodawcy wskazany jest w Ofercie. Kierownik projektu Klienta wskazany jest w Zamówieniu. Jeżeli Klient nie wskaże kierownika projektu, przyjmując się, że funkcję tę pełni osoba, do której została skierowana Oferta.
6. Klient lub kierownik projektu Klienta uprawniony jest do składania dalszych zamówień, w formie dokumentowej (w tym e-mail) na adres kierownika projektu Usługodawcy. Do takich zamówień odpowiednie zastosowanie znajdują postanowienia OWZ.

### § 3.

#### [Wymagania techniczne]

1. Aplikacja umieszczeniowa jest na serwerze Usługodawcy w chmurze (cloud). Do korzystania z Aplikacji niezbędne jest posiadanie urządzenia elektronicznego z dostępem do sieci Internet oraz przeglądarka Firefox, Chrome, Safari, Opera lub podobną oraz systemu operacyjnego Windows, Linux, OSX, Android, iOS lub podobne. Korzystanie ze wszystkich możliwości i funkcji Aplikacji może być uzależnione od instalacji innych programów oraz wymaga akceptacji plików cookies.
2. Klient zobowiązany jest posiadać aktywne konto e-mail przez czas trwania świadczenia Usług.
3. Z Aplikacji można korzystać za pośrednictwem Konta.
4. Usługodawca tworzy Konto Klienta, przekazując dane do Konta na adres mailowy Klienta.
5. W ramach Konta Klient może korzystać z Subkont w liczbie wskazanej w Ofercie. Subkonta tworzy Usługodawca, przekazując dane do Subkonta na adres mailowy Klienta.
6. Serwer, na którym zlokalizowana jest Aplikacja znajduje się w miejscu wybranym przez Usługodawcę. W trakcie świadczenia Usług, Usługodawca uprawniony jest do zmiany lokalizacji serwera, bez konieczności uzyskiwania dodatkowej zgody Klienta.
7. Przerwy techniczne, będące następstwem działań wynikających z konieczności rozbudowy, zmiany lub innego rodzaju modyfikacji Aplikacji mogą spowodować przerwanie dostępności Aplikacji, a tym samym może nastąpić brak możliwości świadczenia Usług. Usługodawca zobowiązany jest powiadomić Klienta o zamierzonych pracach, uwzględniając przy tym interes Klienta, by prace te były jak najmniej uciążliwe. Wyżej wskazane okoliczności nie uprawniają Klienta do żądania obniżenia Wynagrodzenia.

### § 4.

#### [Usługa Aplikacji]

1. Usługa Aplikacji świadczona jest w formie Software-as-a-Service. Aplikacja może zostać wdrożona przez Usługodawcę w infrastrukturze wskazanej przez Klienta (on-premise) w ramach Usług Dodatkowych. W takim przypadku Klient umożliwi Usługodawcy zdalny dostęp do Aplikacji np. za pośrednictwem tunelu VPN.
2. Data rozpoczęcia świadczenia Usługi Aplikacji wskazana jest w Ofercie.
3. Klient może korzystać z Usługi Aplikacji 7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę.
4. Klient zobowiązany jest samodzielnie wykonać konfigurację, chyba że co innego zostało wskazane w Ofercie.
5. Klient zobowiązany jest przekazać wszelkie dane do Aplikacji wedle wskazań Usługodawcy. Nieprzekazanie danych, przekazanie danych nieprawidłowych lub niekompletnych może mieć wpływ na Usługi Aplikacji.

### § 5.

#### [Licencja]

1. Usługodawca udziela Klientowi niewyłącznej licencji na korzystanie z Aplikacji, w zakresie niezbędnym do wykonywania Usługi Aplikacji. Licencja nie obejmuje prawa do korzystania z Aplikacji poza zakresem opisanym powyżej, w tym nie obejmuje:
  - a. prawa do dokonania tłumaczenia, przystosowania, zmiany układu lub jakichkolwiek ingerencji dokonanych w kod źródłowy lub interfejs;
  - b. prawa do decydowania o wprowadzeniu zmian i modyfikacji Aplikacji, w tym prawa do decydowania o naruszeniu integralności Aplikacji;
  - c. prawa do dokonywania dekompilacji oraz badania funkcjonalności Aplikacji, w tym w celu tłumaczenia formy lub zwielokrotnienia treści kodu źródłowego Aplikacji;
  - d. prawa do udostępnienia Aplikacji osobom trzecim, chyba że jest to niezbędne dla korzystania z niej zgodnie z zakresem licencji.
2. Licencja jest udzielona na terytorium państwa, w którym Klient ma swoją siedzibę.
3. Wynagrodzenie wskazane w Ofercie zawiera wynagrodzenie za udzielenie licencji.
4. Licencja jest udzielana na czas świadczenia Usługi Aplikacji.

### § 6.

#### [Usługa Wsparcia Analitycznego]

1. Usługa Wsparcia Analitycznego jest świadczona w zakresie Punktów Danych w Aplikacji za Wynagrodzeniem wskazanym w Ofercie.
2. Data rozpoczęcia świadczenia Usługi Wsparcia Analitycznego wskazana jest w Ofercie.

### § 7.

#### [Usługi Dodatkowe]

W przypadku wyboru przez Klienta świadczenia Usługi za pośrednictwem sprzętu wynajętego od Usługodawcy na rzecz Klienta, zostaje sporządzony odrębny protokół z przekazania tegoż sprzętu. Klient nie może korzystać ze Sprzętu w innym celu, niż korzystanie z Usług. Czynsz za wynajęty sprzęt wskazany jest w Ofercie

### § 8.

#### [Wynagrodzenie]

W związku ze świadczeniem Usług Usługodawca będzie wystawiał faktury VAT zgodnie z zasadami określonymi w Ofercie.

### § 9.

#### [Okres świadczenia Usług]

1. Usługa Aplikacji i Usługa Wsparcia Analitycznego świadczone są przez 12 (słownie: dwanaście) miesięcy od dnia rozpoczęcia ich świadczenia, chyba że co innego wskazano w Ofercie.
2. Usługi Dodatkowe świadczone są przez okres wskazany w Ofercie, chyba że ich świadczenie jest niezbędne dla świadczenia Usługi Aplikacji lub Usługi Wsparcia Analitycznego. W takim przypadku Usługi Dodatkowe są świadczone przez okres świadczenia Usługi Aplikacji lub Usługi Wsparcia Analitycznego.
3. Klient do końca upływu 9. (słownie: dziewiątego) miesiąca świadczenia Usługi Aplikacji lub Wsparcia Analitycznego ma prawo zrezygnować z korzystania z tych usług ze skutkiem na koniec 12 (słownie: dwunastego) miesiąca trwania współpracy. W przypadku braku złożenia oświadczenia we wskazanym terminie, Usługa będzie realizowana przez okres kolejnych 12 (słownie: dwunastu) miesięcy. Zdanie poprzednie będzie miało zastosowanie do kolejnych okresów trwania współpracy.
4. Po upływie pierwszych 12 miesięcy świadczenia Usług nie nalicza się jakichkolwiek rabatów, skont i ulg wskazanych w Ofercie na kolejne okresy trwania współpracy.
5. Usługodawca może zrezygnować ze świadczenia Usług na rzecz Klienta z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia, upływającego w ostatnim dniu miesiąca, co równoważnie jest z zakończeniem świadczenia Usług.
6. Usługodawca może zrezygnować ze świadczenia Usług bez zachowania okresu wypowiedzenia z ważnych przyczyn, w szczególności jeżeli Klient opóźnia się z zapłatą wynagrodzenia przez okres 2 miesięcy lub Klient narusza zasady korzystania z Aplikacji.
7. Świadczenie Usług może ulec zawieszeniu, jeżeli na skutek działania siły wyższej Usługodawca nie jest w stanie zapewnić określonych parametrów Usług. Jeżeli działanie siły wyższej uniemożliwiające świadczenie Usług trwa ponad 1 miesiąc każda ze

stron może wypowiedzieć zasady świadczenia Usług bez zachowania okresu wypowiedzenia. Przy czym za siłę wyższą nie są rozumiane zmiany warunków ekonomicznych lub gospodarczych.

### § 10.

#### [Odpowiedzialność]

1. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek szkody Klienta oraz osób trzecich bezpośrednio lub pośrednio związane z wykonywaniem Usług. W szczególności Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za decyzje podejmowane przez Klienta na ich podstawie.
2. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za utracę danych Klienta bezpośrednio lub pośrednio związane z Usługami, w szczególności Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za korzystanie z Aplikacji w sposób nieprawidłowy lub niezgodny z prawem.
3. W każdym wypadku odpowiedzialność Usługodawcy ograniczona jest wyłącznie do winy umyślnej.
4. W przypadku zakończenia świadczenia Usług na skutek wypowiedzenia Klienta naruszającego postanowienie Oferty lub OWZ, w szczególności, gdy wypowiedzenie nastąpiło bez ważnego powodu, Usługodawca uprawniony jest do dochodzenia od Klienta kary umownej w wysokości Wynagrodzenia, które zostałyby przez niego uzyskane, gdyby do wypowiedzenia nie doszło. Usługodawca jest uprawniony do żądania od Klienta odszkodowania przeliczonego wysokość zastrzeżonej kary.

### § 11.

#### [Postępowanie reklamacyjne]

1. Klient ma prawo składać reklamacje w sprawach dotyczących świadczenia Usług.
2. Reklamacje należy zgłaszać w formie pisemnej w terminie 14 dni od chwili zaistnienia podstaw do jej złożenia na adres siedziby Usługodawcy bądź w formie elektronicznej na adres e-mail: support@reliaso.ai. W treści reklamacji należy wskazać adres do korespondencji lub adres e-mail, opis stwierdzonych nieprawidłowości oraz oczekiwany sposób załatwienia reklamacji. Usługodawca może wystąpić do Klienta o dostarczenie dodatkowych informacji, niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji.
3. Usługodawca zobowiązany jest w terminie 2 dni roboczych zareagować na złożoną przez Klienta reklamację. Usługodawca rozpatruje reklamację w terminie 30 (trzydziestu) dni od daty otrzymania reklamacji. W uzasadnionych przypadkach Usługodawca może przedłużyć czas rozpatrywania reklamacji.
4. O sposobie rozpatrzenia reklamacji Usługodawca powiadomi Klienta za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail podany w zgłoszeniu lub w drodze przesyłki pocztowej lub kurierskiej na adres tradycyjny podany w zgłoszeniu reklamacyjnym.
5. Rozstrzygnięcie reklamacji w sposób inny niż oczekiwany przez Klienta nie pozbawia Klienta prawa do wystąpienia na drogę sądową, jednakże w celu wystąpienia na drogę sądową niezbędne jest wyczerpanie procedury reklamacyjnej.
6. Poza drogą sądową Klient może skorzystać z pozasądowych trybów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń.

### § 12.

#### [Poufność]

1. Strony zobowiązują się zachować w poufności wszelkie informacje w związku ze świadczeniem Usług i nie ujawniać osobom trzecim, bez uprzedniej zgody drugiej Strony, jakichkolwiek danych i informacji uzyskanych w związku z wykonywaniem Usług przez czas trwania współpracy, jak też w okresie 36 miesięcy od jej zakończenia, niezależnie od przyczyn.
2. Obowiązek zachowania poufności dotyczy wszelkich informacji, chociażby nie posiadały dodatkowego oznaczenia wskazującego na poufność tych informacji.
3. Usługodawca uprawniony jest do ujawniania faktu współpracy Stron w celach marketingowych i reklamowych (np. w formie studium przypadku) wraz z logo i znakiem towarowym Klienta, na co Klient wyraża zgodę.

### § 13.

#### [Przetwarzanie danych]

1. W związku ze świadczeniem Usług przez Usługodawcę, Usługodawca uprawniony jest do przetwarzania danych Klientów będących osobami fizycznymi, niezbędnymi do ich świadczenia. Usługodawca przetwarza następujące dane: NIP, imię i nazwisko, adres siedziby, adres do korespondencji, jeżeli jest inny, niż adres siedziby, adres elektroniczny Klienta.
2. W przypadku Klienta, który jest osobą prawną, jednostką organizacyjną niebędącą osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną lub Klienta współpracującego z innymi osobami, Usługodawca przetwarza dane osób współpracujących z Klientem. W takim przypadku Usługodawca przetwarza następujące dane: imię i nazwisko, adres e-mail.
3. Administratorem danych osobowych jest Usługodawca.
4. Z administratorem można się skontaktować poprzez adres email support@reliaso.ai lub pisemnie pod adresem we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem danych.
5. Dane Klientów, będących osobami fizycznymi, przetwarzane są na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b RODO oraz 18 ust. 1 USUDE, tj. w celu założenia konta, a po jego założeniu, w celu obsługi i świadczenia Usług.
6. Dane osób współpracujących z Klientem są przetwarzane na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO, jako że jest to niezbędne do realizacji uzasadnionego interesu Usługodawcy, jakim jest świadczenie Usług na rzecz Klienta oraz dochodzenie roszczeń. Klient zobowiązany jest poinformować osobę z nim współpracującą o przetwarzaniu danych osobowych przez Usługodawcę.
7. Dane Klientów lub osób z nimi współpracujących mogą być również przetwarzane na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c, wtedy, gdy przetwarzanie jest niezbędne do wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na administratorze w celu przekazania danych osobom trzecim lub podmiotom upoważnionym na podstawie przepisów prawa, tj. w szczególności organom publicznym i innym uprawnionym do żądania otrzymania dostępu do takich informacji lub dochodzenia roszczeń.
8. Jeżeli została wyrażona zgoda na przetwarzanie danych następuje w celu wysyłania informacji handlowych, dane osobowe będą przetwarzane na podstawie art. 6 ust. 1 lit. a RODO.
9. Usługodawca będzie przetwarzał dane osobowe przez okres niezbędny do realizacji celu, w jakim zostały zebrane, w tym przez okres wynikający z przedawnienia możliwych roszczeń.
10. W celu należytego świadczenia Usług, Usługodawca posiada prawo do przekazywania danych:
  - a. osobom upoważnionym, czyli pracownikom i współpracownikom, którym dostęp do ww. danych jest niezbędny do wykonania obowiązków;
  - b. osobom lub podmiotom upoważnionym na podstawie przepisów prawa, tj. organom publicznym i innym uprawnionym do żądania otrzymania dostępu do takich informacji;
  - c. podmiotom przetwarzającym, z którymi Usługodawca zawarł odpowiednie umowy;
  - d. pozostałym odbiorcom danych np. bankom, kurierom, kancelariom prawnym, którym Usługodawca powierzył wykonywanie czynności.
11. Podmiotom, których dane są przetwarzane, przysługuje prawo dostępu do danych oraz otrzymania ich kopii, prawo do sprostowania i usunięcia danych, prawo do ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych, prawo do złożenia sprzeciwu na przetwarzanie danych.
12. W przypadku wyrażenia zgody, podmiotom, których dane są przetwarzane przysługuje prawo do jej cofnięcia w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.
13. Podmiotom, których dane są przetwarzane przysługuje również prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych. W celu skorzystania z powyższych praw należy skontaktować się z administratorem danych lub z inspektorem ochrony danych. Dane kontaktowe wskazane są wyżej.
14. Dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego, nie będą również służyły do podejmowania automatyzowanych decyzji ani do profilowania.
15. Podanie danych jest dobrowolne, ale niezbędne do wykonywania Usług. Podanie danych osobowych na podstawie zgody jest dobrowolne.

### § 14.

#### [Postanowienia końcowe]

1. OWZ wchodzi w życie z chwilą złożenia Zamówienia.
2. Usługodawca ma prawo do zmiany OWZ oraz Cennika. Zmiany te wchodzi w życie po upływie dwóch miesięcy od poinformowania o tym Klienta, począwszy od pierwszego dnia kolejnego miesiąca.
3. W przypadku opisanym w ust. 2 powyżej, Klient w terminie 14 dni od chwili powiadomienia go o zmianie ma prawo do rezygnacji z Usług, z miesięcznym okresem wypowiedzenia ze skutkiem na ostatni dzień tego miesiąca.
4. Bezpośredni kontakt z Usługodawcą możliwy jest w formie:
  - a. korespondencyjnej - pod adresem siedziby Usługodawcy;
  - b. elektronicznej - pod adresem e-mail: support@reliaso.ai;
  - c. wszelkie oświadczenia dla swej ważności wymagają formy dokumentowej lub pisemnej.
6. OWZ podlega prawu polskiemu. Sędzią właściwym dla rozstrzygnięcia sporów będzie sąd właściwy dla Usługodawcy.
7. OWZ jest udostępniany Klientom nieodpłatnie za pośrednictwem strony internetowej Usługodawcy <https://reliaso.ai/pl/> w formie umożliwiającej jego pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie treści OWZ za pomocą systemu teleinformatycznego, którym posługuje się Klient.