

I. Umowa ramowa

Umowa ramowa (zwana dalej „**Umową ramową**”) zostaje zawarta pomiędzy GlookoAB, firmą zarejestrowaną w Szwecji pod numerem rejestracyjnym 556668-4675, z siedzibą pod adresem Nellickevägen 20, 412 63 Gothenburg, Szwecja (zwaną dalej „**Firmą**”) a [NAZWA KLIENTA], firmą stanu [STAN] z siedzibą pod adresem [ADRES KLIENTA] (zwanym dalej „**Klientem**”) dnia [DATA] („**Data wejścia w życie**”). Strony uzgadniają co następuje:

1. **Formularze zamówienia.** W okresie obowiązywania Umowy zdefiniowanym poniżej, Firma oraz Klient mogą zawierać formularze zamówienia (każdy zwany dalej „**Formularzem zamówienia**”) na zakup licencji na oprogramowanie, usługi hostingowe, usługi profesjonalne i sprzęt, stosownie do przypadku (łącznie „**Materiały**”). Każdy Formularz zamówienia wyraźnie podlega i jest włączony do niniejszej Umowy ramowej oraz razem są dalej łącznie zwane jako „**Umowa**”. Firma sprzeciwia się i odrzuca wszelkie dodatki, wyjątki lub zmiany Umowy niezależnie czy zostały zawarte w dowolnym zamówieniu zakupu, zapytaniu ofertowym („**RFP**”), prośbie o ofertę cenową („**RFQ**”) lub innym formularzu otrzymanym od Klienta lub z innego źródła. Włączenie zamówienia zakupu, RFP, RFQ lub innego numeru Klienta na dowolnym Formularzu zamówienia lub fakturze Firmy ma wyłącznie charakter referencyjny i nie stanowi akceptacji przez Firmę jakichkolwiek warunków zawartych w takim dokumencie lub w innym miejscu.
2. **Opłaty.** Klient zobowiązuje się do zapłaty Firmie za Materiały, które kupuje zgodnie ze szczegółami zawartymi w każdym Formularzu zamówienia zawartym pomiędzy stronami. Termin płatności to trzydzieści (30) dni od daty każdej faktury. Za wyjątkiem innych ustaleń w Formularzu zamówienia, Firma zastrzega sobie prawo do zwiększenia swoich opłat i stawek za Materiały po zakończeniu okresu wstępnego oraz każdego kolejnego okresu odnowienia. Od wszelkich bezspornych należnych kwot, których termin płatności minął ponad trzydzieści (30) dni wcześniej, będą naliczane odsetki od zaległych płatności w stawce jeden i pół procenta (1,5%) za miesiąc lub w maksymalnym wymiarze dozwolonym prawnie, w zależności który nich jest niższy, plus wszystkie koszty windykacji.
3. **Zawieszenie.** Brak płatności lub opóźniona płatność bezspornych opłat stanowi istotne naruszenie niniejszej Umowy i będzie uprawniać Firmę, według jej własnego uznania, do (i) wstrzymania realizacji i przerwania świadczenia usług do czasu zapłaty wszystkich należnych kwot w całości; lub (ii) rozwiązania niniejszej Umowy ze skutkiem natychmiastowym przekazując Klientowi pisemne wypowiedzenie. Firma zastrzega sobie prawo, według własnego uznania, do wstrzymania realizacji i przerwania świadczenia usług po wykryciu potencjalnego niezgodnego z prawem wykorzystania przez Klienta lub w celach egzekwowania prawa.
4. **Podatki.** Opłaty należne na mocy niniejszej Umowy nie obejmują podatków lokalnych, stanowych lub federalnych od sprzedaży, użytkowania, wartości dodanej, akcyzy lub majątku osobistego ani innych podobnych podatków lub ceł obowiązujących obecnie lub uchwalonych w przyszłości nałożonych na transakcję i/lub dostawę Materiałów. Za płatność wszystkich takich podatków odpowiedzialny jest Klient oraz opłaca je w całości za wyjątkiem tych podatków, które oparte są o zysk netto Firmy. Jeśli Klient twierdzi, że podlega zwolnieniu z podatku, należy przedstawić Firmie zaświadczenie o takim statusie przed zawarciem Formularza zamówienia.
5. **Okres obowiązywania i rozwiązanie.**

5.1 **Okres obowiązywania.** Okres obowiązywania niniejszej Umowy rozpoczyna się w Dniu wejścia w życie oraz trwa do czasu jej rozwiązania zgodnie z niniejszym paragrafem.

5.2 **Rozwiązanie.** Strona może rozwiązać niniejszą Umowę: (i) z podaniem przyczyny po wręczeniu drugiej stronie pisemnego wypowiedzenia z zachowaniem trzydziestodniowego (30) okresu wypowiedzenia, dotyczącego istotnego naruszenia, jeśli takie naruszenie pozostaje nie usunięte po wygaśnięciu tego okresu; (ii) z podaniem przyczyny, jeśli druga strona stanie się przedmiotem wniosku o upadłość lub innego postępowania związanego z niewypłacalnością, objęciem zarządem przymusowym, likwidacją lub cesją na rzecz wierzycieli; (iii) jeśli nie ma aktywnych obowiązujących Formularzy zamówienia, wysyłając pisemne wypowiedzenie drugiej stronie.

5.3 Skutki rozwiązania Umowy. Po rozwiązaniu Umowy Firma zaprzestanie świadczenia usług. Rozwiązanie Umowy nie zwalnia Klienta z obowiązku płatności wszelkich należnych opłat lub sum należnych Firmie przed dniem wejścia w życie rozwiązania, włącznie z opłatami rocznymi, opłatami za wdrożenie, opłatami za szkolenia, opłatami abonamentowymi lub jakimkolwiek innymi opłatami lub płatnościami, do których Klient zobowiązał się na mocy Umowy.

6. Usługi przejściowe. Na żądanie Klienta, przez maksymalnie dziewięćdziesiąt (90) dni po rozwiązaniu niniejszej Umowy, Firma zobowiązuje się udzielać Klientowi wsparcia i świadczyć usługi przejściowe według aktualnych stawek. Postanowienia niniejszej Umowy zachowują ważność przez uzgodniony okres wsparcia w okresie przejściowym oraz mają zastosowanie do wszystkich usług wsparcia świadczonych przez Firmę podczas takiego okresu.

7. Współpraca z Klientem. Klient potwierdza, że jego terminowe dostarczenie odpowiedniego personelu, sprzętu, pomocy, współpracy oraz pełnych i dokładnych informacji i danych od swoich specjalistów, agentów i pracowników oraz właściwie skonfigurowane produkty komputerowe mają istotne znaczenie dla działalności Firmy na mocy niniejszej Umowy. Firma nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek braki w swojej działalności, jeśli takie braki wynikają z braku pełnej współpracy ze strony Klienta. Klient przyznaje, że ponosi odpowiedzialność za dostarczenie i utrzymanie swojego własnego dostępu do Internetu oraz wszelkiego koniecznego sprzętu, oprogramowania i innych materiałów telekomunikacyjnych we własnej lokalizacji niezbędnych do korzystania z Materiałów.

8. Bezpieczeństwo. Firma utrzymuje uzasadnione z handlowego punktu widzenia środki bezpieczeństwa, aby zapobiegać nieupoważnionemu dostępowi do wszelkich danych, sprzętu komputerowego i innego sprzętu i/lub oprogramowania wykorzystywanego przez Firmę do dostarczania Materiałów, w ramach których Firma dokumentuje, wdraża i utrzymuje zabezpieczenia fizyczne, administracyjne i techniczne niezbędne do: (a) przestrzegania obowiązującego prawa; oraz (b) zapewnienia ochrony poufności, integralności i dostępności wszystkich danych i informacji, których jest administratorem. Firma zobowiązuje się do utrzymania pisemnych polityk i procedur zarządzania bezpieczeństwem w celu identyfikacji, zapobiegania, wykrywania, ograniczania i poprawiania naruszeń środków podjętych w celu ochrony poufności, integralności i dostępności danych oraz informacji, których jest administratorem. Klient będzie wyłącznie odpowiedzialny za bezpieczeństwo własnej, wewnętrznej technologii informacyjnej Klienta oraz fizycznej siedziby biurowej środowisk operacyjnych. Klient niezwłocznie powiadomi Firmę o jakimkolwiek innym naruszeniu bezpieczeństwa w zakresie stosowania Materiałów lub własnych systemów i środowisk.

9. Ciągłość działania i plan przywrócenia gotowości do pracy po wystąpieniu sytuacji nadzwyczajnej. Firma utrzyma odpowiedni plan ciągłości działania i plan przywrócenia gotowości do pracy po wystąpieniu sytuacji nadzwyczajnej, który minimalizuje wpływ zakłóceń na jej krytyczne procesy działalności, zapewnia skoordynowane odpowiedzi na potencjalne lub rzeczywiste zakłócenia oraz koordynuje działania naprawcze po zakończeniu zakłócenia. Plany ciągłości działania skierowane są na krytyczne procesy działalności, produkty i usługi, które uwzględniają utratę obiektów, personelu, sprzętu i dostawców będących stronami trzecimi obsługującymi wszelkie usługi o krytycznym znaczeniu. Firma przywróci możliwości produkcyjne krytycznej infrastruktury technologii informacyjnej (włącznie z m.in. centrami danych, sprzętem, oprogramowaniem i systemami zasilania) oraz krytycznej komunikacji głosowej, danych oraz e-commerce nie później niż 24 godziny po awarii („**Maksymalny czas przywrócenia po awarii**”). Maksymalna ilość danych utraconych po zdarzeniu awarii, definiowana jako maksymalna ilość czasu, który upłynie między zdarzeniem awarii, a całkowitą aktualizacją bazy danych, wyniesie nie dłużej niż osiem (8) godzin („**Dopuszczalny czas braku dostępu do danych**”). Co roku Firma będzie prowadzić ocenę i aktualizację swojego planu ciągłości działania. Taka ocena i aktualizacja będzie uwzględniać charakter i zakres usług świadczonych w tym czasie przez Firmę w świetle obowiązującego ryzyka biznesowego i technologicznego. Plany będą zawierać środki naprawcze w ramach czasowych rozsądnie współmiernych do poziomu ryzyka stwarzanego przez usterkę. Po wystąpieniu zakłócenia działalności Firma powiadomi Klienta w możliwie jak najszybszym terminie, po jakimkolwiek istotnym zakłóceniu świadczenia usług, które wpływa na jej plan ciągłości działania lub wpływa na ogłoszenie sytuacji nadzwyczajnej.

10. Modyfikacje. Firma może okresowo wprowadzać ułatwienia, aktualizacje, udoskonalenia, modyfikacje, rozszerzenia oraz inne zmiany Materiałów („**Modyfikacje**”). Firma ma prawo do wdrożenia takich modyfikacji według

własnego uznania w dowolnym czasie pod warunkiem, że takie Modyfikacje nie mają istotnego niekorzystnego wpływu na funkcjonalność lub działanie Materiałów.

11. Funkcjonalność. Funkcjonalność, działanie i zakres wszystkich Materiałów będą zgodne z aktualną na ten dzień dokumentacją wydaną przez Firmę dotyczącą każdego z Materiałów. Klient zgadza się, że ich zakup nie jest uzależniony od dostarczenia jakichkolwiek przyszłych funkcjonalności lub cech ani od jakichkolwiek ustnych lub pisemnych publicznych komentarzy Firmy dotyczących przyszłych funkcjonalności lub cech.

12. Opinia. Klient może okresowo dobrowolnie przekazywać komentarze, sugestie, informacje, pytania, pomysły, opisy procesów, wnioski o udoskonalenia, zalecenia lub inne informacje dostarczane Firmie dotyczące swojego korzystania z Materiałów („Opinia”). W przypadku wszelkich Opinii Klient udziela Firmie niewyłącznej, ogólnowiatowej, wieczystej, nieodwołalnej licencji, bez żadnych zobowiązań, opłat lub ograniczeń wynikających z praw własności intelektualnej lub innych praw, na swobodne używanie, wykorzystywanie, reprodukowanie, włączanie, rozpowszechnianie, ujawnianie i udzielanie sublicencji na wszelkie Opinie na temat produktów i usług Firmy.

13. Zakaz działalności medycznej. Klient przyjmuje do wiadomości i zgadza się, że Firma nie zajmuje się działalnością medyczną, nie udziela porad medycznych, nie diagnozuje ani nie leczy poprzez dostarczanie Klientowi jakichkolwiek Materiałów w ramach Umowy.

14. Zgodność z przepisami prawa. Każda ze stron będzie przestrzegać całego obowiązującego prawa i regulacji rządowych w czasie realizacji przez nie niniejszej Umowy.

15. Poufność. Za wyjątkiem przypadków wyraźnie dozwolonych w niniejszym paragrafie, żadna strona nie będzie, bez uprzedniej pisemnej zgody drugiej strony, ujawniać jakichkolwiek Informacji poufnych drugiej strony jakiejkolwiek stronie trzeciej. Informacje będą uważane za Informacje poufne strony, jeśli (i) są ujawniane przez stronę drugiej stronie w postaci materialnej oraz oznaczone w widoczny sposób jako „Poufne”, „Zastrzeżone” lub podobnie; (ii) są ujawniane przez stronę drugiej stronie w postaci niematerialnej i są w chwili ich ujawnienia zidentyfikowane jako poufne; (iii) są ujawniane w okolicznościach, w których rozsądna osoba uważałaby informacje za poufne lub zastrzeżone; (iv) ich charakter jest zastrzeżony, co wyraźnie wynika z kontekstu, treści lub charakteru ujawnianych informacji; lub (v) zawierają listy klientów, informacje o klientach, informacje techniczne, informacje cenowe, metody wyceny strony ujawniającej lub informacje dotyczące planowania działalności lub operacji biznesowych strony ujawniającej. Ponadto, bez względu na inne postanowienia niniejszej Umowy, warunki niniejszej Umowy są uważane za Informacje poufne Firmy. Poza warunkami określonymi w niniejszej Umowie, informacje nie będą uważane za Informacje poufne na mocy niniejszej Umowy, jeśli takie informacje: (i) są znane stronie otrzymującej przed odbiorem od strony ujawniającej pośrednio lub bezpośrednio ze źródła innego niż podmiot, który jest zobowiązany do zachowania poufności wobec strony ujawniającej; (ii) staną się znane (niezależnie od ujawnienia przez stronę ujawniającą stronie otrzymującej) pośrednio lub bezpośrednio ze źródła innego niż podmiot zobligowany do zachowania poufności względem strony ujawniającej; (iii) staną się publicznie znane lub w inny sposób przestaną być tajne lub poufne, za wyjątkiem przypadków naruszenia niniejszej Umowy przez stronę otrzymującą; lub (iv) zostaną niezależnie opracowane przez stronę otrzymującą bez wykorzystania Informacji poufnych strony ujawniającej. Każda strona zabezpieczy i będzie chronić Informacje poufne drugiej strony (w tym między innymi warunki niniejszej Umowy) w sposób spójny z krokami podjętymi w celu ochrony własnych tajemnic handlowych informacji poufnych, lecz w stopniu nie mniejszym niż uzasadniony poziom ochrony. Każda strona może ujawniać Informacje poufne drugiej strony w przypadku gdy (i) ujawnienie jest wymagane na mocy obowiązującego prawa lub regulacji lub nakazu sądu lub innego organu rządowego o właściwej jurysdykcji po przekazaniu z odpowiednim wyprzedzeniem zawiadomienia drugiej stronie z zachowaniem wystarczającego czasu dla takiej strony, aby mogła dochodzić nakazu zabezpieczającego; (ii) jeśli w opinii radcy prawnego takiej strony ujawnienie jest wskazane na mocy obowiązujących przepisów związanych z papierami wartościowymi dotyczącymi ujawniania publicznego informacji biznesowych; lub (iii) ujawnienie jest zasadnie konieczne oraz dokonywane jest podmiotom powiązanym, pracownikom, kadrze zarządzającej, dyrektorom, prawnikom, księgowym oraz innym doradcom tej strony lub ujawnienie jest w inny sposób niezbędne dla strony do skorzystania z jej praw i realizacji jej zobowiązań wynikających z niniejszej Umowy, pod warunkiem, że we wszystkich przypadkach zakres ujawnienia nie jest szerszy, niż jest to konieczne oraz osoba lub

podmiot, który otrzymuje ujawnienie, zobowiąże się wcześniej do przyjęcia ujawnienia i zachowania go jako informacji poufnej. Każda strona jest odpowiedzialna za zapewnienie, że Informacje poufne drugiej strony, które pierwsza strona ujawnia na mocy niniejszego paragrafu (poza ujawnieniami na mocy klauzul (i) oraz (ii) powyżej, które nie mogą być utrzymane w poufności przez pierwszą stronę) będą zachowane w poufności przez osobę otrzymującą ujawnione informacje. Strony uzgadniają, że każda strona pozostanie wyłącznym właścicielem swoich własnych odnośnych Informacji poufnych ujawnianych na mocy niniejszej Umowy oraz wszystkich praw patentowych, praw autorskich, tajemnic handlowych, znaków towarowych oraz innych praw własności intelektualnej w nich zawartych. Każda strona, na żądanie drugiej strony, zwróci wszystkie materialne lub niematerialne postaci Informacji poufnych otrzymane na mocy niniejszej Umowy (oraz wszystkie ich kopie i reprodukcje), pod warunkiem, że druga strona będzie mogła zachować jedną kopię w bezpiecznym miejscu dla celów udowodnienia zgodności z niniejszą Umową.

16. Zwolnienie z odpowiedzialności. Klient będzie bronił, zabezpieczał i zwalniał z odpowiedzialności Firmę, jej spółki zależne, stowarzyszone, członków zarządu, dyrektorów, agentów, pracowników i cesjonariuszy w związku z wszelkimi roszczeniami, procesami, postępowaniami, stratami, odszkodowaniami, zobowiązaniami, kosztami i wydatkami (w tym, między innymi, uzasadnionymi honorariami prawników) (łącznie „**Straty**”) nałożonymi na nią lub poniesionymi przez nią w związku z roszczeniem strony trzeciej wynikającym z: (i) naruszenia Umowy przez Klienta; (ii) korzystania przez Klienta z Materiałów; lub (iii) nieprzestrzegania przez Klienta przepisów prawa, zasad, regulacji lub standardów branżowych. Firma będzie broniła, zabezpieczała i zwalniała z odpowiedzialności Klienta, jego spółki zależne, stowarzyszone, członków zarządu, dyrektorów, agentów, pracowników i cesjonariuszy w związku z wszelkimi Stratami nałożonymi na niego lub poniesionymi przez niego w związku z roszczeniem strony trzeciej wynikającym z: (i) naruszenia Umowy; (ii) rażącego zaniedbania lub umyślnego działania; (iii) naruszenia lub nieprzestrzegania przez Firmę przepisów prawa, zasad, regulacji lub standardów branżowych.

17. Mechanizm zwolnienia z odpowiedzialności. Zobowiązania strony zwalniającej z odpowiedzialności są uwarunkowane tym, czy strona zwolniona z odpowiedzialności: (i) przekaże stronie zwalniającej z odpowiedzialności niezwłoczne pisemne powiadomienie o wszelkim roszczeniu, działaniu, pozwie, postępowaniu, za które strona zwolniona z odpowiedzialności stara się o odszkodowanie; (ii) udzieli kontroli nad prowadzeniem sprawy i ugodą stronie zwalniającej z odpowiedzialności; oraz (iii) będzie w rozsądny sposób współpracować ze stroną zwalniającą z odpowiedzialności na koszt strony zwalniającej z odpowiedzialności.

18. WYŁĄCZENIE ODSZKODOWAŃ. BEZ WZGLĘDU NA INNE POSTANOWIENIA NINIEJSZEJ UMOWY, FIRMA I JEJ UDZIAŁOWCY, SPÓŁKI POWIĄZANE, DYREKTORZY, KIEROWNICY, PRACOWNICY LUB INNI PRZEDSTAWICIELE, NIE BĘDĄ PONOSIĆ ODPOWIEDZIALNOŚCI W STOSUNKU DO KLIENTA, UPOWAŻNIONYCH UŻYTKOWNIKÓW LUB DOWOLNYCH STRON TRZECICH ZA JAKIEKOLWIEK SZKODY POŚREDNIE, WYPADKOWE, SPECJALNE LUB WYNIKOWE (WŁĄCZNIE Z HONORARIAMI PRAWNIKÓW LUB UTRACONYMI ZYSKAMI), KTÓRE WYNIKAJĄ Z LUB SĄ ZWIĄZANE Z NINIEJSZĄ UMOWĄ; DOTYCZY TO MIĘDZY INNYMI USZCZERBKU NA ZDROWIU, BÓLU I CIERPIENIA, WYCZERPANIA EMOCJONALNEGO, UTRATY PRZYCHODÓW, UTRATY ZYSKÓW, UTRATY DZIAŁALNOŚCI LUB PRZEWIDYWANYCH OSZCZĘDNOŚCI, UTRATY MOŻLIWOŚCI WYKORZYSTYWANIA, UTRATY WARTOŚCI FIRMY, UTRATY DANYCH, OPÓŹNIENIA LUB PRZERWY W DZIAŁANIU LUB TRANSMISJI, AWARII KOMUNIKACYJNEJ, UTRATY ŁĄCZNOŚCI, PRZESTOJU SIECI LUB SYSTEMU, NIEDOSTĘPNOŚCI LUB DZIAŁANIA W POŁĄCZENIU Z SIECIĄ LUB SYSTEMEM STRONY TRZECIEJ ORAZ NIEZALEŻNIE CZY ZDARZENIE TO BYŁO SPOWODOWANE PRZEZ CZYN NIEDOZWOLONY (WŁĄCZNIE Z ZANIEDBANIEM), NARUSZENIE UMOWY LUB W INNY SPOSÓB, NAWET JEŚLI BYŁO TO MOŻLIWE DO PRZEWIDZENIA I NAWET W PRZYPADKU, GDY FIRMA ZOSTAŁA POINFORMOWANA O MOŻLIWOŚCI POWSTANIA TAKICH SZKÓD.

19. OGRANICZENIE ODPOWIEDZIALNOŚCI. W ŻADNYM WYPADKU ŁĄCZNE ZOBOWIĄZANIE FIRMY NA RZECZ KLIENTA ZA SZKODY, KOSZTY I WYDATKI NIE PRZEKROCZY KWOTY OTRZYMANEJ PRZEZ FIRMĘ OD KLIENTA W CIĄGU DWUNASTU MIESIĘCY POPRZEDZAJĄCYCH ZDARZENIE, KTÓRE DAŁO PODSTAWY DO TAKIEGO ODSZKODOWANIA. Postanowienia niniejszego paragrafu rozkładają ryzyko związane z niniejszą Umową między Firmą a Klientem. Strony uzgadniają, że ograniczenie odpowiedzialności określone w niniejszym paragrafie zachowuje ważność i pozostaje w pełnej mocy i obowiązuje pomimo braku rozpatrzenia lub braku wyłącznego środka naprawczego. Strony przyjmują do wiadomości, że

opłaty zostały ustalone, umowa została zawarta z uwzględnieniem tych ograniczeń odpowiedzialności oraz że wszystkie takie ograniczenia stanowią zasadniczą podstawę transakcji pomiędzy stronami.

20. Stosunek łączący Strony. Strony są niezależnymi kontrahentami. Niniejsza umowa nie tworzy spółki partnerskiej, franczyzy, spółki typu joint venture, powiązania agencyjnego, powierniczego lub stosunku zatrudnienia między stronami. Każda strona będzie wyłącznie odpowiedzialna za płatności wszystkich wynagrodzeń należnych swoim pracownikom, a także podatków związanych z zatrudnieniem.

21. Odstąpienie. Odstąpienie przez którąś ze stron dochodzenia praw z tytułu naruszenia jakiegokolwiek z postanowień tej Umowy przez drugą stronę nie będzie interpretowane jako odstąpienie od dochodzenia praw z tytułu jakiegokolwiek innego lub następnego naruszenia.

22. Rozdzielność postanowień. Jeśli dowolne postanowienie niniejszej Umowy zostanie uznane za nieskuteczne lub niewykonalne z dowolnej przyczyny, zostanie ono uznane za pominięte, a pozostałe postanowienia będą obowiązywały w pełnej mocy bez wpływu na nie lub bez ich unieważnienia w jakikolwiek sposób. Strony zobowiązują się zastąpić jakiejkolwiek nieskuteczne postanowienie postanowieniem skutecznym, które jest najbardziej zbliżone do zamiaru i skutku ekonomicznego postanowienia nieskutecznego.

23. Ubezpieczenie. Firma będzie utrzymywać rozsądne i odpowiednie ubezpieczenia przez cały Okres obowiązywania na własny koszt.

24. Konta sponsorowane. Jeżeli korzystanie przez Klienta z Materiałów jest sponsorowane lub zapewniane przez stronę trzecią („**Konto sponsorowane**”), o ile nie jest to zabronione, wszystkie dane i ich pochodne oraz powiązane informacje, w tym między innymi informacje o urządzeniach, systemach, powiązanym oprogramowaniu, usługach lub urządzeniach peryferyjnych, generowane i powiązane z korzystaniem przez Klienta z Konta sponsorowanego mogą być udostępniane takiej stronie trzeciej. W przypadku anulowania lub rozwiązania Konta sponsorowanego Klient może zawrzeć umowę bezpośrednio z Firmą na korzystanie z Materiałów podlegających aktualnie obowiązującym opłatom Firmy.

25. Powiadomienia. Wszystkie powiadomienia, zatwierdzenia lub odstąpienia wymagane do doręczenia na mocy warunków niniejszej Umowy (inne niż rutynowa komunikacja operacyjna), będą sporządzane na piśmie oraz, jeśli są adresowane do Klienta, zostaną wysłane na adres Klienta, który widnieje na odpowiednim Formularzu zamówienia oraz, jeśli są wysyłane do Firmy, zostaną wysłane na adres: Glooko AB, Nellickevägen 20, 412 63 Gothenburg, Sweden, Attn: Legal Department. Wszystkie powiadomienia, zatwierdzenia lub odstąpienia należy przysyłać jedną z następujących metod i uważa się je za doręczone: (i) w danym dniu przez doręczenie osobiste (za pokwitowaniem potwierdzającym doręczenie); lub (ii) drugiego dnia po wysłaniu takiego powiadomienia uznaną w całym kraju przesyłką kurierską lotniczą z dostawą następnego dnia lub po dwóch (2) dniach, po opłaceniu pełnych kosztów dostawy; lub (iii) piątego dnia po wysłaniu takiego powiadomienia, listem poleconym, opłaconym z góry, za potwierdzeniem odbioru.

26. Obowiązujące prawo. Niniejsza Umowa podlega prawu szwedzkiemu i będzie interpretowana zgodnie z nim, bez względu na wybór postanowień tego prawa. Konwencja Narodów Zjednoczonych o umowach międzynarodowej sprzedaży towarów nie ma zastosowania do niniejszej Umowy. Wszelkie spory umowne lub roszczenia wynikające z niniejszej Umowy lub z nią związane będą ostatecznie rozstrzygane w drodze wiążącego arbitrażu w Szwecji, zgodnie z regulaminem Instytutu Arbitrażowego Sztokholmskiej Izby Handlowej. Arbitr zastosuje prawa Szwecji, bez odniesienia do norm kolizyjnych lub ustawowych zasad arbitrażu, w odniesieniu do istoty wszelkich sporów lub roszczeń. O wydanie orzeczenia na podstawie decyzji arbitra można zwrócić się do sądu właściwej jurysdykcji. Strony uzgadniają, że niezależnie od jakiegokolwiek postanowienia obowiązującego prawa, nie będą żądać, a arbitrzy nie będą mieć uprawnień do przyznawania karnych lub retorsyjnych odszkodowań przeciwko dowolnej stronie. W przypadku wszczęcia jakiegokolwiek postępowania arbitrażowego, działań prawnych lub postępowań w związku z niniejszą Umową, strona wygrywająca będzie uprawniona do odzyskania poniesionych kosztów i uzasadnionych honorariów prawników. Niezależnie od powyższego, żaden zapis w niniejszej Umowie nie może uniemożliwić stronie uzyskania sądowego zabezpieczenia

roszczeń w jakimkolwiek sądzie stanowym lub federalnym o właściwej jurysdykcji bez wcześniejszego spełnienia postanowień dotyczących postępowania arbitrażowego zawartych w niniejszym paragrafie.

27. Rozwiązywanie sporów. Konwencja Narodów Zjednoczonych o umowach międzynarodowej sprzedaży towarów nie ma zastosowania do niniejszej Umowy. Wszelkie spory umowne lub roszczenia wynikające z Umowy lub powstałe w związku z nią zostaną ostatecznie rozstrzygnięte w drodze wiążącego arbitrażu. O wydanie orzeczenia na podstawie decyzji arbitra można zwrócić się do sądu właściwej jurysdykcji. Strony uzgadniają, że niezależnie od jakiegokolwiek postanowienia obowiązującego prawa, nie będą żądać, a arbitrzy nie będą mieć uprawnień do przyznawania karnych lub retorsyjnych odszkodowań przeciwko dowolnej stronie. W przypadku wszczęcia jakiegokolwiek postępowania arbitrażowego, działań prawnych lub postępowań w związku z niniejszą Umową, strona wygrywająca będzie uprawniona do odzyskania poniesionych kosztów i uzasadnionych honorariów prawników. Niezależnie od powyższego, żaden zapis w niniejszej Umowie nie może uniemożliwić stronie uzyskania sądowego zabezpieczenia roszczeń w jakimkolwiek sądzie stanowym lub federalnym o właściwej jurysdykcji bez wcześniejszego spełnienia postanowień dotyczących postępowania arbitrażowego zawartych w niniejszym paragrafie.

28. Obowiązki. Odnośne zobowiązania Firmy i Klienta wynikające z niniejszej Umowy, które ze względu na swój charakter nadal obowiązywałyby po rozwiązaniu lub wygaśnięciu niniejszej Umowy, nadal będą obowiązywać.

29. Cesja. Niniejsza Umowa będzie wiążąca w stosunku do odnośnych następców prawnych i dopuszczonych cesjonariuszy stron. Żadna ze stron nie może przenieść swoich praw i obowiązków wynikających z niniejszej Umowy bez uprzedniej pisemnej zgody drugiej strony, za wyjątkiem tego, że Firma może przenieść swoje prawa i zobowiązania bez zgody na następcę prawnego lub stronę, która wykupiła wszystkie lub istotną część jej odnośnych aktywów lub działalności.

30. Siła wyższa. Żadna strona nie ponosi odpowiedzialności w stosunku do drugiej strony za niewypełnienie swoich zobowiązań wynikających z niniejszej Umowy w przypadku, gdy takie niewypełnienie jest spowodowane przez zdarzenia pozostające poza jej uzasadnioną kontrolą, takie jak pożar, awaria sieci komunikacyjnych, zamieszki, niepokoje społeczne, embarga, burze, ataki terrorystyczne, epidemie, wojny, powodzie, tsunami, trzęsienia ziemi lub inne katastrofy naturalne.

31. Całość Umowy. Niniejsza Umowa, włącznie ze wszystkimi dodatkowymi politykami i dokumentacją występującymi tu za pośrednictwem hiperłączy do strony internetowej, oraz wszelkie kolejne dokumenty należycie sporządzone przez obie strony, których warunki są wyraźnie włączone przez odniesienie do niniejszej Umowy, stanowi całość uzgodnień między stronami. Niniejsza Umowa zastępuje wszystkie wcześniejsze i jednoczesne uzgodnienia, porozumienia, negocjacje i dyskusje, niezależnie czy ustne czy sporządzone w formie pisemnej, oraz nie istnieją żadne gwarancje, oświadczenia i/lub umowy między stronami w związku z przedmiotem niniejszej umowy poza tymi określonymi w niniejszej Umowie.

II. WARUNKI KORZYSTANIA Z OPROGRAMOWANIA

1. **Udzielenie licencji.** Firma niniejszym udziela Klientowi nieprzenoszalnej, niewyłącznej, odwołalnej, ograniczonej licencji i prawa w Okresie obowiązywania Umowy, celem zezwolenia swoim Upoważnionym użytkownikom (zgodnie z definicją poniżej) na dostęp i wykorzystywanie, w sieciach publicznych i prywatnych, modułów oprogramowania dostarczonych przez Firmę i zakupionych przez Klienta („**Oprogramowanie**”) w odnośnym Formularzu zamówienia, ściśle do wewnętrznych celów biznesowych swojej działalności medycznej. Firma jest właścicielem i zachowuje wszystkie prawa i tytuły własności do Oprogramowania oraz związane z Oprogramowaniem udziały. Oprogramowanie jest dostarczone Klientowi do użytku wyłącznie zgodnie z wyraźnym określeniem w niniejszej Umowie, a Klient nie będzie wykorzystywał oprogramowania w całości bądź w części do jakiegokolwiek innego zastosowania lub celu.

2. **Dokumentacja.** Firma udziela Klientowi niewyłącznego, nieprzenoszalnego, ograniczonego, odwołalnego, wewnętrznego prawa i licencji na rzecz Klienta na dostęp i korzystanie z podręczników użytkownika, filmów, szkoleń internetowych, list kontrolnych oraz wszelkiej innej dokumentacji i instrukcji produktów udostępnionych Klientowi w związku z korzystaniem przez niego z Oprogramowania (łącznie „**Dokumentacja**”). Klient może sporządzać i

rozpowszechniać kopie Dokumentacji do użytku przez Upoważnionych użytkowników w związku z korzystaniem z Materiałów zgodnie z Umową, ale nie w ilości większej niż konieczna. Każda dozwolona kopia Dokumentacji musi zawierać te same informacje o prawach autorskich i innych prawach własności, które pojawiają się w Dokumentacji.

3. **Dozwolony użytek medyczny.** Klient zobowiązuje się, że tylko profesjonalni pracownicy medyczni posiadający właściwe uprawnienia, którzy uczestniczą w praktyce medycznej Klienta (każdy z osobna „**Lekarz**”) będą oceniać, diagnozować i zalecać leczenie dla każdej osoby zwracającej się o pomoc lekarską oraz która pozostaje w relacji pacjent-lekarz z Lekarzem zgodnie z obowiązującymi wymogami prawa, regulacji, prawa stanowego oraz komisji licencyjnych (każdy z osobna „**Pacjent**”). Klient podejmie wszystkie działania wymagane celem zapewnienia, że korzystanie przez niego z Oprogramowania będzie zgodne ze wszystkimi obowiązującymi przepisami prawa, zasadami, regulacjami oraz standardami branżowymi. Żadna strona nie będzie ingerować, kontrolować lub w inny sposób wpływać na relację lekarz-pacjent ustanowioną między Lekarzem a Pacjentem. FIRMA NIE BIERZE NA SIEBIE ZOBOWIĄZAŃ ANI NIE PONOSI ŻADNEJ ODPOWIEDZIALNOŚCI ZA ŚWIADCZENIE JAKIKOLWIEK USŁUG ZAWODOWYCH PRZEZ LEKARZA.

4. **Upoważnieni użytkownicy.** Klient zobowiązuje się do zezwolenia upoważnionym użytkownikom, dla których wykupił dostęp w Formularzu zamówienia, na dostęp i korzystanie z cech i funkcji Oprogramowania, które zakupił na mocy niniejszej Umowy (każdy zwany „**Upoważnionym użytkownikiem**”). Upoważnionym użytkownikiem może być jakiegokolwiek zatrudniony przez Klienta Lekarz, Pacjent lub dowolny dostawca usług medycznych lub zdrowotnych, w tym między innymi edukator ds. cukrzycy, asystent lekarza, pielęgniarka, fizjoterapeuta, psychoterapeuta lub jakiegokolwiek zatrudniony kontrahent będący stroną trzecią opłacaną lub utrzymywaną przez Klienta, któremu Klient zezwala na dostęp i korzystanie z Oprogramowania w swoim imieniu. Klient ponosi wyłączną odpowiedzialność za weryfikację tożsamości i wiarygodności wszystkich swoich Upoważnionych użytkowników. W przypadku Upoważnionych użytkowników Klienta będących stroną trzecią Klient upewni się, że takie strony trzecie są wyraźnie zobowiązane pisemną umową o zakresie ochrony Firmy nie mniejszym niż warunki tu określone, przed zezwoleniem takim stronom trzecim na dostęp do Oprogramowania i korzystanie z niego. Klient podejmie wszystkie uzasadnione środki ostrożności, aby zapewnić, że Oprogramowanie będzie wykorzystywane przez jego Upoważnionych użytkowników w sposób spójny z obowiązującymi wymogami etycznymi i prawnymi. Każdy Upoważniony użytkownik utworzy unikalny identyfikator użytkownika i dane do logowania w celu uzyskania dostępu do Oprogramowania oraz korzystania z niego („**Identyfikator użytkownika**”). Identyfikatory użytkownika nie powinny być udostępniane ani wykorzystywane jednorazowo przez więcej niż jednego Upoważnionego użytkownika. Klient ponosi wyłączną odpowiedzialność za zapewnienie, że jego Upoważnieni użytkownicy utrzymają poufność kont do logowania oraz haseł i danych uwierzytelniających. Firma nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek czynności podjęte przez osobę wykorzystującą konta do logowania, hasła lub dane uwierzytelniające jakiegokolwiek Upoważnionego użytkownika. Klient zobowiązuje się do niezwłocznego poinformowania Firmy o jakimkolwiek niedozwolonym lub nieupoważnionym użyciu konta do logowania, haseł lub danych uwierzytelniających, o którym Klient posiada informacje.

5. **Użytkowanie przez Pacjenta.** Pacjenci mogą subskrybować korzystanie z Oprogramowania bezpośrednio oraz przysyłać pewne dane z urządzeń wykorzystywanych do monitorowania i kontrolowania cukrzycy, które są kompatybilne z Oprogramowaniem („**Zatwierdzone urządzenia**”). Podczas korzystania z Oprogramowania Pacjent ma kontrolę nad swoimi danymi umożliwiającymi identyfikację, danymi osobowymi oraz danymi dotyczącymi zdrowia, które zostały przesłane do Oprogramowania, włącznie z informacjami uzyskanymi z Zatwierdzonych urządzeń stosowanych w celu monitorowania poziomów glukozy lub innego urządzenia lub źródła danych („**Dane pacjenta**”). Pacjent ma możliwość kontrolowania, którym stronom trzecim udziela dostępu do Danych pacjenta.

6. **Ograniczenia.** Klient nie będzie oraz nie zezwoli ani nie umożliwi żadnej stronie trzeciej:

- (i) kopiowania, modyfikowania, dekompilacji, wyłączania, naruszania, niszczenia, dekompletowania, inżynierii wstecznej lub próby rekonstrukcji, identyfikacji lub odkrycia kodu źródłowego, koncepcji leżących u podstaw oprogramowania, podstawowych technik interfejsu użytkownika lub algorytmów Oprogramowania w żaden sposób ani nie ujawniani któregokolwiek z powyższych;

- (ii) z wyjątkiem przypadków wyraźnie określonych w niniejszej Umowie, dostarczania, udostępniania komputerowi współpracującemu, wynajmowania, dzierżawy, pożyczania Oprogramowania lub wykorzystywania Oprogramowania dla celów współdzielenia, subskrypcji lub podobnych;
- (iii) udzielania podlicencji, odsprzedaży, przenoszenia lub cesji Oprogramowania lub dowolnego z praw lub licencji udzielonych na mocy niniejszej Umowy;
- (iv) wykorzystywania jakichkolwiek procesów ekstrakowania wzorów danych (ang. data mining) lub podobnych metod zbierania i ekstrakcji danych w związku z Oprogramowaniem;
- (v) wykorzystywania Oprogramowania do celów badawczych (w tym między innymi do badań klinicznych), chyba że zostanie zawarty Formularz zamówienia określający zezwolenie na takie użycie;
- (vi) wykorzystywania Oprogramowania w celu magazynowania, posiadania lub transmisji jakichkolwiek informacji, posiadania, tworzenia lub transmisji, która narusza jakiekolwiek obowiązujące prawa, w tym między innymi prawa dotyczące materiałów kradzionych, materiałów obscenicznych lub pornografii dziecięcej;
- (vii) umieszczania lub udostępniania jakichkolwiek treści, które są niezgodne z prawem, szkodliwe, stanowią groźby, są obelżywe, niedozwolone, zniesławiające, oszczercze, wulgarne, sprośne, bluźniercze, naruszające prawo do prywatności innej osoby lub wyrażające nienawiść;
- (viii) umieszczania, transmitowania, przechowywania lub udostępniania jakichkolwiek treści lub kodów, które zawierają wirusy, złośliwe kody, złośliwe oprogramowanie lub jakiekolwiek komponenty zaprojektowane w celu wyrządzenia szkody lub ograniczenia funkcjonowania Oprogramowania;
- (ix) przekazywania treści za pośrednictwem Oprogramowania, które naruszają lub łamią Prawa własności intelektualnej lub prawa prywatności dowolnej strony trzeciej („**Prawa własności intelektualnej**” oznaczają prawa autorskie, prawa moralne, znaki towarowe, opakowania, patenty, tajemnice handlowe, nieuczciwą konkurencję, prawo do prywatności, prawo do publikacji oraz wszelkie inne prawa własności);
- (x) nie da możliwości lub zezwolenia innym na korzystanie z usług lub Oprogramowania korzystając z danych swojego konta;
- (xi) dostępu lub podejmowania próby dostępu do usług lub Oprogramowania przez środki inne niż interfejs, który Firma dostarcza lub autoryzuje; lub
- (xii) obchodzenia jakichkolwiek ograniczeń dostępu lub wykorzystania zapobiegających określonym sposobom korzystania z Oprogramowania.

7. **Zakaz użytku w sytuacji zagrożenia.** Klient rozumie, że Oprogramowanie jest przeznaczone do pomocy w usprawnieniu działań praktyki medycznej oraz że Oprogramowanie nie jest zaprojektowane w celu korzystania w sytuacji zagrożenia. Klient zobowiązuje się do powiadomienia swoich Pacjentów, że Usługa nie jest przeznaczona do użytku w sytuacji zagrożenia.

8. **Zakaz kierowania pacjentów.** Żaden zapis w niniejszej Umowie nie będzie interpretowany jako oferta płatności przez jedną stronę drugiej stronie lub powiązanemu podmiotowi drugiej strony jakiejkolwiek gotówki lub innego wynagrodzenia, niezależnie czy bezpośrednio czy pośrednio, otwarcie lub w ukryty sposób, za jakiekolwiek skierowania Pacjentów lub rekomendacje lub organizowanie, zakup, wypożyczanie lub zamawianie jakichkolwiek przedmiotów lub usług.

9. **Ograniczenia w zakresie udostępniania danych.** Klient nie będzie: (i) udostępniał publicznie ani publikował żadnych raportów ani analiz, które mogłyby umożliwić porównywanie Zatwierdzonych urządzeń lub (ii) komercjalizować jakichkolwiek ofert produktów z wykorzystaniem Danych pacjenta i/lub wszelkich niepublicznych danych dotyczących Zatwierdzonych urządzeń (lub jakichkolwiek danych w nich zawartych). Klient może korzystać z Oprogramowania wyłącznie w przypadku Pacjentów, od których uzyskał wystarczającą zgodę, jeżeli jest to wymagane prawnie. W Okresie obowiązywania Klient może wnioskować o pisemną zgodę na dowolne użycie danych innych niż dane omawiane w niniejszej Umowie. Firma rozpatrzy takie wnioski indywidualnie i zatwierdzi je lub odrzuci według własnego uznania.

10. **Łącza stron trzecich.** Firma może umieszczać łącza, ikony lub prezentacje w Oprogramowaniu. Umieszczenie łącza nie oznacza poparcia strony, do której prowadzi łącze, przez Firmę. Firma nie przyjmuje odpowiedzialności za treść lub

informacje zawarte na takich innych stronach oraz nie wywiera i nie sprawuje żadnej kontroli redaktorskiej nad tymi innymi stronami. Firma nie przyjmuje odpowiedzialności za polityki prywatności i praktyki tych łączy stron trzecich. Firma zrzeka się jakichkolwiek gwarancji lub odpowiedzialności za szkody lub straty wynikające z korzystania przez Klienta z treści lub zasobów nie pochodzących od Firmy, włącznie z zewnętrznymi hiperłączami, reklamami, promocjami, skierowaniami, stronami internetowymi lub innymi zewnętrznymi źródłami, które można znaleźć w Oprogramowaniu lub które są udostępnione w ramach Oprogramowania. Firma zrzeka się wszelkich gwarancji lub odpowiedzialności za jakość, dokładność, aktualność, niezawodność, dostępność lub zgodność z prawem takich treści nie pochodzących od Firmy.

11. **Zwolnienie z odpowiedzialności za naruszenie praw własności intelektualnej.** Firma będzie broniła, zabezpieczała i zwalniała z odpowiedzialności Klienta, jego spółki zależne, stowarzyszone, członków zarządu, dyrektorów, agentów, pracowników i cesjonariuszy w związku z wszelkimi Stratami nałożonymi na niego lub poniesionymi przez niego w związku z roszczeniem strony trzeciej wynikającym z faktycznych lub groźących roszczeń, stwierdzających że Oprogramowanie narusza lub niewłaściwie wykorzystuje jakiekolwiek prawo autorskie, patent, znak towarowy, tajemnicę handlową lub inne prawa własności lub inne prawa dowolnej strony trzeciej. Firma nie ma obowiązku zwolnienia z odpowiedzialności Klienta w zakresie, w którym domniemane naruszenie wynika z (i) korzystania z Oprogramowania w połączeniu z produktami z innymi danymi, procesami lub materiałami niedostarczonymi przez Firmę oraz gdy takie naruszenie nie wystąpiłoby bez takiego połączenia przez Klienta; (ii) jakichkolwiek treści Klienta. Jeżeli Oprogramowanie używane przez Klienta stanie się, lub w opinii Firmy, może stać się przedmiotem roszczenia z tytułu naruszenia, Firma według własnego uznania i na wyłączny koszt: (i) zapewni Klientowi prawo do dalszego korzystania z Oprogramowania zgodnie z postanowieniami niniejszej Umowy lub (ii) zmodyfikuje Oprogramowanie w celu wyeliminowania wszelkich roszczeń, które mogą wynikać z jego użytkowania na mocy niniejszej Umowy lub (iii) zastąpi Oprogramowanie równie odpowiednim, kompatybilnym i funkcjonalnie równoważnym Oprogramowaniem nienaruszającym praw bez dodatkowych opłat dla Klienta. Jeśli żadna z tych opcji nie będzie rozsądnie dostępna dla Firmy, wówczas niniejsza Umowa zostanie rozwiązana według uznania dowolnej ze stron bez dalszego zobowiązania lub ponoszenia odpowiedzialności przez dowolną ze stron niniejszej Umowy za wyjątkiem przypadku, gdy Firma zobowiąże się do niezwłocznej refundacji Klientowi proporcjonalnej części niewykorzystanych opłat przedpłaconych przez Klienta.

12. **Ograniczenie.** Firma nie przejmuje żadnej odpowiedzialności ani nie ponosi żadnej odpowiedzialności za jakiekolwiek roszczenie z tytułu naruszenia oparte o (i) dostęp Klienta i/lub korzystanie przez Klienta z Oprogramowania po zawiadomieniu o roszczeniu z tytułu naruszenia; (ii) jakiejkolwiek modyfikacje Oprogramowania przez Klienta lub na jego polecenie; (iii) łączenie Oprogramowania przez Klienta z programami, usługami, danymi, sprzętem lub innymi materiałami stron trzecich; lub (iv) naruszenie jakiegokolwiek znaku towarowego lub prawa autorskiego obejmujące oznaczenie lub markę niestosowaną przez Firmę lub obejmujące oznaczenie lub markę zastosowaną na żądanie Klienta.

13. **Oprogramowanie Open Source.** Pewne pozycje Oprogramowania mogą być zapewnione Klientowi na mocy licencji „Open Source” lub „wolnego oprogramowania” („**Oprogramowanie Open Source**”). Niektóre Oprogramowania Open Source stanowią własność stron trzecich. Oprogramowanie Open Source nie podlega warunkom niniejszej Umowy. Zamiast tego każda pozycja Oprogramowania Open Source jest licencjonowana na mocy warunków licencji dla użytkownika końcowego, która towarzyszy takiemu Oprogramowaniu Open Source. Żadne z postanowień niniejszej Umowy nie ogranicza praw Klienta ani nie przyznaje Klientowi praw, które zastępują zasady i warunki jakiejkolwiek obowiązującej licencji użytkownika końcowego na Oprogramowanie Open Source. Jeśli jest to wymagane przez licencję na dane Oprogramowanie Open Source, Firma udostępnia takie Oprogramowanie Open Source oraz modyfikacje Firmy takiego Oprogramowania Open Source, na pisemne żądanie na adres do powiadomień określony w Formularzu zamówienia.

14. **Licencja na dane analityczne** Klient wyraża zgodę na to, że Firma będzie miała niewyłączne prawo do gromadzenia i wykorzystywania zanonimizowanych, pozbawionych cech identyfikacyjnych i zagregowanych danych i ich pochodnych oraz powiązanych informacji, w tym między innymi informacji na temat urządzeń, systemów, powiązanego oprogramowania, usług lub urządzeń peryferyjnych wygenerowanych przez i związanych z wykorzystaniem Oprogramowania przez Klienta („**Dane analityczne**”). Dane analityczne mogą być wykorzystywane dla celów ułatwienia

świadczenia opracowań produktu, udoskonalień, aktualizacji oprogramowania, uwierzytelniania licencji, wsparcia, raportowania, analiz oraz innych celów biznesowych.

15. **Kontrola eksportowania.** Klient zgadza się i gwarantuje, że nie może i nie będzie używać ani w inny sposób eksportować lub reeksportować Oprogramowania, chyba że jest to dozwolone na mocy prawa Stanów Zjednoczonych i prawa jurysdykcji, w której Oprogramowanie zostało uzyskane. W szczególności, ale bez ograniczeń, Oprogramowanie nie może być eksportowane ani reeksportowane (a) do żadnego kraju objętego embargiem Stanów Zjednoczonych lub (b) do kogokolwiek znajdującego się na liście Specjalnie Wyznaczonych Obywateli Departamentu Skarbu USA lub na liście osób lub podmiotów objętych zakazem Departamentu Handlu Stanów Zjednoczonych lub na jakiegokolwiek innej liście stron objętych ograniczeniami. Korzystając z Oprogramowania, klient oświadcza i gwarantuje, że jego Upoważnieni użytkownicy nie znajdują się w takim kraju ani nie znajdują się na żadnej z tych list. Klient zgadza się również, że nie będzie wykorzystywać Materiałów do jakichkolwiek celów zabronionych przez prawo Stanów Zjednoczonych, w tym między innymi do opracowywania, projektowania, wytwarzania lub produkcji rakiet, broni nuklearnej, chemicznej lub biologicznej.

16. **Rządowi użytkownicy końcowi.** Oprogramowanie i powiązana dokumentacja są „przedmiotami komercyjnymi” zgodnie z definicją tego terminu w przepisie 48 C.F.R. §2.101, składającymi się z „komercyjnego oprogramowania komputerowego” i „dokumentacji komercyjnego oprogramowania komputerowego”, zgodnie z tym, jak określenia te zostały użyte w 48 C.F.R. §12.212 lub 48 C.F.R. §227.7202, stosownie do przypadku. Zgodnie z 48 C.F.R. §12.212 i 48 C.F.R. §227.7202-1 do 227.7202-4, stosownie do przypadku, komercyjne oprogramowanie komputerowe i dokumentacja komercyjnego oprogramowania komputerowego są udostępniane na mocy licencji rządowym użytkownikom końcowym w USA (a) wyłącznie jako przedmioty komercyjne i (b) wyłącznie z takimi prawami, jakie są przyznane wszystkim innym użytkownikom końcowym zgodnie z warunkami niniejszej Umowy.

17. **GWARANCJA.** FIRMA GWARANTUJE, ŻE OPROGRAMOWANIE BĘDZIE W PEŁNI ODPOWIADAŁO AKTUALNYM OPISOM JEGO FUNKCJI.

18. **WYŁĄCZENIE GWARANCJI.** ZA WYJĄTKIEM POSTANOWIEŃ ZAWARTYCH W PARAGRAFIE DOTYCZĄCYM GWARANCJI BEZPOŚREDNIO POWYŻEJ, FIRMA NIE UDZIELA ŻADNYCH GWARANCJI DOTYCZĄCYCH OPROGRAMOWANIA ORAZ FIRMA NINIEJSZYM WYŁĄCZA WSZYSTKIE GWARANCJE, WYRAŻNE LUB DOROZUMIANE, USTAWOWE LUB INNEGO RODZAJU W ODNIESIENIU DO USŁUG, W TYM BEZ OGRANICZEŃ WSZELKIE DOROZUMIANE GWARANCJE POKUPNOŚCI, PRZYDATNOŚCI DO OKREŚLONEGO CELU, NIENARUSZANIA PRAW OSÓB TRZECICH, ZGODNOŚCI I WSZELKIE GWARANCJE WYNIKAJĄCE Z JAKICHKOLWIEK CZYNNOŚCI HANDLOWYCH LUB DZIAŁALNOŚCI HANDLOWEJ ORAZ JAKIEKOLWIEK WARUNKI DOTYCZĄCE JAKOŚCI, DOSTĘPNOŚCI, NIEZAWODNOŚCI, USTEREK I BŁĘDÓW. FIRMA NIE GWARANTUJE, ŻE DOSTĘP DO LUB KORZYSTANIE Z OPROGRAMOWANIA BĘDZIE NIEZAKŁÓCONE LUB BEZBŁĘDNE, ŻE WSZYSTKIE WADY I BŁĘDY W OPROGRAMOWANIU BĘDĄ KORYGOWANE ANI ŻE SPRZĘT SPEŁNI WSZYSTKIE SZCZEGÓLNE KRYTERIA WYDAJNOŚCI LUB JAKOŚCI. FIRMA NIE UDZIELA ŻADNYCH GWARANCJI DOTYCZĄCYCH DOKŁADNOŚCI DANYCH LUB INFORMACJI DOSTARCZANYCH PRZEZ STRONY TRZECIE. NIEKTÓRE JURYSDYKCJE NIE ZEZWALAJĄ NA WYŁĄCZENIE PEWNYCH GWARANCJI I WARUNKÓW, W ZWIĄZKU Z TYM NIEKTÓRE Z POWYŻSZYCH WYŁĄCZEŃ MOGĄ NIE MIEĆ ZASTOSOWANIA, JEŚLI SIEDZIBA KLIENTA MIEŚCI SIĘ W TAKIEJ JURYSDYKCJI.

III. WARUNKI DOTYCZĄCE SPRZĘTU

1. Zachowanie tytułu własności. Firma zachowuje pełne prawo i tytuł do Sprzętu, a Sprzęt stanowi własność Firmy niezależnie od dostawy, posiadania i używania takiego Sprzętu przez Klienta na mocy niniejszej Umowy. Klientowi nie wolno odsprzedawać, dzierżawić, wynajmować, dystrybuować, transportować ze swojej siedziby ani w żaden inny sposób udostępniać jakiegokolwiek części lub całości Sprzętu osobom trzecim. Klient ma obowiązek na własny koszt i ryzyko zwrócić wszelki sprzęt po rozwiązaniu Umowy lub odpowiedniego Formularza zamówienia.

2. Wykorzystanie Sprzętu. Wykorzystanie Sprzętu podlega dostępności i ograniczeniom operacyjnym niezbędnego wyposażenia i powiązanych obiektów. Sprzęt, którego działanie jest uzależnione od zasięgu sieci komórkowej, może nie działać lub może nie działać częściowo w pewnych obszarach, gdzie zasięg jest mały.

3. Środki naprawcze w przypadku wady sprzętu. W przypadku wady Sprzętu jedyną i wyłączną odpowiedzialnością Firmy oraz jedynym i wyłącznym środkiem naprawczym Klienta będzie naprawa i/lub wymiana Sprzętu, zgodnie z ustaleniami Firmy, według własnego uznania. Firma ponosi odpowiedzialność za wszystkie koszty wysyłki poniesione w związku ze zwrotami lub wymianą na mocy niniejszego paragrafu. Niniejszy środek naprawczy ma charakter indywidualny w odniesieniu do Klienta. Niniejszy środek naprawczy jest uwarunkowany spełnieniem przez Klienta następujących warunków: (i) niezwłoczne powiadomienie Firmy o wystąpieniu wady; oraz (ii) przestrzeganie wszelkich instrukcji lub żądań Firmy dotyczących naprawy lub wymiany przez Firmę sprzętu Firmy, w stosowanych przypadkach.

Prawo do skorzystania ze środka naprawczego wynikające z niniejszego paragrafu nie obejmuje:

- (i) wykorzystania Sprzętu w sposób wykraczający poza instrukcje lub niezgodny z instrukcjami dostarczonymi przez Firmę;
- (ii) wad lub uszkodzeń wynikających z niewłaściwej instalacji, obsługi, testowania, konserwacji, dostosowania lub serwisowania, naprawy lub modyfikacji przez Klienta lub stronę trzecią;
- (iii) katastrof naturalnych, wypadków, zaniedbania lub niewłaściwego użycia, nadużywania, uszkodzeń kosmetycznych wynikających z normalnego użycia lub jakiegokolwiek innego powodu innego niż zwykłe korzystanie;
- (iv) niewłaściwego środowiska przechowywania lub użytkowania, nadmiernego lub niedostatecznego ogrzewania lub klimatyzacji, awarii sieci elektrycznej, przepięcia, obciążenia elektrycznego lub elektromechanicznego, uszkodzenia przez wodę lub innych nieprawidłowości;
- (v) stosowania Sprzętu w połączeniu z akcesoriami, produktami wspomagającymi i sprzętem peryferyjnym lub nieautoryzowanym oprogramowaniem stron trzecich lub sterownikami oprogramowania; lub
- (vi) Sprzętu, który został fizycznie rozmontowany lub który posiada jakiegokolwiek ślady dostępu do jego oprogramowania w sposób nieautoryzowany.

4. WYŁĄCZENIE GWARANCJI. ZA WYJĄTKIEM POSTANOWIEŃ ZAWARTYCH W PARAGRAFIE 3 BEZPOŚREDNIO POWYŻEJ, FIRMA NIE UDZIELA ŻADNYCH GWARANCJI DOTYCZĄCYCH SPRZĘTU ORAZ FIRMA NINIEJSZYM WYŁĄCZA WSZYSTKIE GWARANCJE, WYRAŻNE LUB DOROZUMIANE, W ODNIESIENIU DO SPRZĘTU, WŁĄCZNIE, W TYM, BEZ OGRANICZEŃ, WSZELKIE DOROZUMIANE GWARANCJE POKUPNOŚCI, PRZYDATNOŚCI DO OKREŚLONEGO CELU, NIENARUSZANIA PRAW OSÓB TRZECICH, ZGODNOŚCI LUB BEZPIECZEŃSTWA. FIRMA NIE GWARANTUJE, ŻE DOSTĘP DO LUB KORZYSTANIE ZE SPRZĘTU BĘDZIE NIEZAKŁÓCONE LUB BEZBŁĘDNE, ŻE WSZYSTKIE WADY I BŁĘDY W SPRZĘCIE BĘDĄ KORYGOWANE ANI ŻE SPRZĘT SPEŁNI WSZYSTKIE SZCZEGÓLNE KRYTERIA WYDAJNOŚCI LUB JAKOŚCI. FIRMA NIE UDZIELA ŻADNYCH GWARANCJI DOTYCZĄCYCH DOKŁADNOŚCI DANYCH LUB INFORMACJI DOSTARCZANYCH PRZEZ STRONY TRZECIE. SPRZĘT NIE JEST ZAPROJEKTOWANY, WYPRODUKOWANY, DOSTARCZONY LUB PRZEZNACZONY DO JAKIEGOKOLWIEK UŻYTKU, W KTÓRYM AWARIA MOGŁABY DOPROWADZIĆ BEZPOŚREDNIO DO ZGONU, USZCZERBKU NA ZDROWIU LUB POWAŻNYCH SZKÓD FIZYCZNYCH LUB ŚRODOWISKOWYCH. KLIENT PRZEJMUJE ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZA JEGO DOBÓR W CELU OSIĄGNIĘCIA ZAMIERZONEGO REZULTATU ORAZ JEGO INSTALACJĘ, UŻYTKOWANIE, A TAKŻE UZYSKANE Z NIEGO WYNIKI.

IV. WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG PROFESJONALNYCH

1. **Usługi profesjonalne.** Oprócz regularnych usług wsparcia, które Klient otrzymuje w ramach zakupu Oprogramowania, Klient może wykupić dodatkowe szkolenia, konsultacje, migrację danych, konwersję, integrację, wdrożenie lub inne usługi Firmy w celu wsparcia swojego korzystania z Oprogramowania (łącznie „**Usługi profesjonalne**”), zgodnie z ustaleniem w kolejnej umowie dotyczącej zakresu prac, uzgodnionej przez obie strony. Wszystkie Usługi profesjonalne będą wykonywane przez osoby z odpowiednim poziomem wiedzy, umiejętności i doświadczenia stosowanego do wymogów niniejszej Umowy oraz będą wykonywane w sposób terminowy, profesjonalny i fachowy, zgodnie z ogólnie przyjętymi praktykami i normami branżowymi.

V. WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG WSPARCIA

1. **Usługi wsparcia.** W ramach wsparcia korzystania z zakupionego przez niego Oprogramowania, Klient otrzyma wsparcie techniczne w przypadku pytań związanych z produktem zgodnie z aktualnymi politykami dotyczącymi wsparcia technicznego Firmy. Informacje dotyczące wsparcia udzielanego przez Firmę są dostępne na stronie <https://support.glooko.com/hc/en-us> oraz podlegają okresowym zmianom i aktualizacjom wprowadzanym przez Firmę, według jej własnego uznania. Zaleca się, aby Upoważnieni użytkownicy przeszli wykupione szkolenie przed rozpoczęciem korzystania przez nich z Oprogramowania. Na żądanie klienta Firma może dostarczyć dodatkowe wsparcie techniczne w stawkach godzinowych aktualnie obowiązujących w Firmie, z zastrzeżeniem obowiązku sporządzenia dodatkowego Formularza zamówienia. Firma nie będzie odpowiedzialna za ogólne wsparcie związane z wykorzystaniem przez Klienta oprogramowania lub sprzętu dostarczonego przez jakiegokolwiek podmiot inny niż Firma lub jej spółki powiązane. Takie wyłączenia obejmują systemy operacyjne, sprzęt komputerowy, aplikacje biurowe, przeglądarki internetowe, oprogramowanie EMR, mechanizmy uwierzytelniania specyficzne dla Klienta, sieci Klienta lub jakiegokolwiek inny sprzęt lub oprogramowanie, nad którym Firma nie ma kontroli.
2. **Dostępność wsparcia.** Firma świadczy wsparcie techniczne Upoważnionym użytkownikom Klienta mającym problemy ze swoim kontem za pomocą poczty e-mail, telefonu i wiadomości tekstowych SMS (usługi „Wsparcia”). Wiele zasobów do samodzielnej obsługi jest także dostępnych na stronie: <https://support.glooko.com>. Firma zachęca, aby wszyscy Upoważnieni użytkownicy Klienta najpierw odwiedzili to łącze, gdy mają problemy z korzystaniem z Oprogramowania.
3. **Godziny wsparcia.** Wsparcie jest dostępne od poniedziałku do piątku, od 08:00 do 20:00 czasu środkowoeuropejskiego (CET). Wsparcie jest niedostępne w weekendy, w dni wolne od pracy na odpowiednich terytoriach oraz podczas wszystkich świąt obchodzonych przez Firmę.
4. **Okres wsparcia.** Firma udziela Wsparcia przez Okres obowiązywania Umowy.
5. **System wsparcia.** Firma zarządza żądaniami o Wsparcie za pomocą swojego systemu wsparcia opartego na zgłoszeniach.
6. **Klasyfikacje problemów wymagających wsparcia, eskalacje i czas reakcji:** Wszystkim problemom wymagającym wsparcia nadawany jest początkowo Priorytet 3, a następnie, w razie potrzeby, następuje eskalacja zgodnie z Definicjami priorytetu problemu określonymi poniżej. Casy reakcji Firmy na problemy wymagające wsparcia zgłaszane przez Klienta są podsumowane poniżej. W przypadku eskalacji problemu, w zależności od natury i charakteru zgłoszonego problemu, jest on wysyłany do personelu wewnętrznego dedykowanego rozwiązywaniu problemów w oparciu o ich naturę i charakter. Niezależnie od powyższego, w przypadku gdy incydent związany jest z potencjalnym naruszeniem danych lub naruszeniem zobowiązań dotyczących ochrony bezpieczeństwa danych Firmy, takie problemy są niezwłocznie eskalowane do Priorytetu 0.
7. **Klasyfikacje problemów wymagających Wsparcia**

Priorytet 0 – Kod czerwony

- Całkowita awaria systemu lub awaria głównych komponentów systemu, która wpływa na możliwość przesyłania, przeglądania lub udostępnienia danych zdalnie lub w ośrodku.
- Istnieje problem dotyczący bezpieczeństwa skutkujący publicznym ujawnieniem (lub grożący ujawnieniem) Danych osobowych dotyczących stanu zdrowia (PHI) / Informacji umożliwiających identyfikację (PII) użytkowników Glooko.
- Aplikacja mobilna stale zawiesza się u co najmniej 20 zgłaszających użytkowników, w taki sposób, że użytkownicy ci nie mogą korzystać z aplikacji.

Priorytet 1 – Krytyczny

- Dane obsługiwanego urządzenia do kontroli cukrzycy są nieprawidłowo odbierane, przetwarzane, interpretowane lub wyświetlane z jednego lub większej liczby urządzeń.
- Problem z integralnością lub dostępnością danych wpływa na możliwość przeglądania lub aktualizowania danych dla wielu, a nawet większości użytkowników i klientów.

- Wykryto luki w zabezpieczeniach; możliwe lub wykryte narażenie danych pacjenta.
- Platforma API nie działa.

Priorytet 2 – Ważny

- Problem z dostępnością danych wpływa na możliwość przeglądania lub dostępu do jednej lub kilku kategorii danych dla jednego klienta.
- Rozpoznanie możliwości zapobiegania wykorzystywaniu luk w zabezpieczeniach.
- Aplikacje mobilne stale zawieszają się u mniej niż 20 zgłaszających użytkowników, w taki sposób, że użytkownicy ci nie mogą korzystać z aplikacji.
- Część aplikacji mobilnej nie odpowiada lub nie działa.
- Wydajność systemu ulega istotnemu pogorszeniu.

Priorytet 3 – Niewielki

- Drobne problemy kosmetyczne.
- Problem z Oprogramowaniem, który wpływa na jego funkcje, lecz nie uniemożliwia wykonywania normalnych operacji.
- Rozpoznanie możliwości udoskonalenia integralności lub bezpieczeństwa danych, które nie ma pilnego krytycznego znaczenia pod względem czasowym.
- Dowolna inna usterka niesklasyfikowana jako Kod czerwony, Krytyczna lub Ważna.

8. Docelowe czasy reakcji na problem

Kategorie poziomu obsługi	Priorytet 3 (niewielki)	Priorytet 2 (ważny)	Priorytet 1 (krytyczny)	Priorytet 0 (kod czerwony)
Czasu odpowiedzi (potwierdzenia) i nadanie priorytetu	16 godzin roboczych	8 godzin roboczych	6 godzin*	6 godzin*
Rozwiązanie docelowe (po potwierdzeniu priorytetu) dla incydentów w produkcji	Do rozważenia w planie działania	Do rozważenia w następnej głównej wersji	16 godzin roboczych	8 godzin roboczych
Czas odpowiedzi — %	95% w ciągu 16 godzin roboczych	95% w ciągu 8 godzin roboczych	80% w ciągu 6 godzin roboczych	80% w ciągu 6 godzin roboczych
Działania naprawcze i prewencyjne Analiza przyczyny źródłowej zdarzenia %	Nie dotyczy	Nie dotyczy	100%**	100%**
*Obowiązujący czas, chyba że powoduje to opóźnienie pomyślnego rozwiązania incydentu lub zbadania problemu.				
**Jeśli uznane za stosowne w oparciu o System zarządzania jakością Firmy.				

9. Zobowiązania Klienta

Aby Firma była w stanie rozwiązywać problemy zgłaszane przez Klienta w ramach czasowych odpowiedzi widniejących powyżej, Klient sam musi podjąć niżej wymienione czynności podczas zgłaszania problemów Firmie:

- zatwierdzić i spróbować odtworzyć problem przed zgłoszeniem go Firmie;
- zgłosić problem Firmie w ciągu 1 dnia od jego wystąpienia;
- dostarczyć wszelkie dodatkowe analizy żądane przez Firmę oraz w rozsądny sposób współpracować z Firmą w celu identyfikacji, oceny i rozwiązania problemu.

10. Wyłączenia

Firma nie ponosi żadnej odpowiedzialności oraz nie stwierdza się niepowodzenia dotrzymania Docelowych czasów reakcji na problem w przypadku problemów wynikających z: (a) korzystania z Oprogramowania przez Klienta w sposób inny niż upoważniony użytek wynikający z Umowy lub dokumentacji; (b) problemów spowodowanych własnymi danymi Klienta; (c) problemów spowodowanych przez Klienta lub sprzęt jego Upoważnionego użytkownika; (d) problemów spowodowanych działaniami stron trzecich lub usług i/lub systemów niedostarczonych przez Firmę; lub (e) ogólnych problemów telekomunikacyjnych lub problemów spowodowanych przez czynniki pozostające poza rozsądną kontrolą Firmy.

VI. CZAS BEZAWARYJNEJ PRACY OPROGRAMOWANIA

1. **Dostępność.** Firma zapewni ciągłą dostępność Oprogramowania mierzoną 24 godz./dobę przez 7 dni w tygodniu przez średnio 99,9% czasu („Czas bezawaryjnej pracy oprogramowania”), z wyłączeniem niedostępności spowodowanej przez Wyjątki (zgodnie z definicją poniżej). „Dostępny” oznacza, że Oprogramowanie jest dostępne do użytku przez Klienta zgodnie z jego pełnym przeznaczeniem i funkcjami według aktualnej w tym czasie dokumentacji. Dla celów obliczenia wartości procentowej dla Dostępności, następujące „Wyjątki” opisane poniżej dotyczące Czasu bezawaryjnej pracy oprogramowania nie będą traktowane jako czas, w którym Oprogramowanie jest niedostępne.

2. **Wyjątki.** Poniższa lista stanowi wszystkie dozwolone Wyjątki do Czasu bezawaryjnej pracy oprogramowania:

„Okres konserwacji awaryjnej” oznacza czas, jaki upłynął podczas jakiegokolwiek konserwacji wykonywanej na Oprogramowaniu, która to konserwacja jest wymagana w wyniku warunków pozostających poza kontrolą Firmy. O ile będzie to możliwe, Firma dostarczy Klientowi powiadomienie z co najmniej trzydziestominutowym (30) wyprzedzeniem o konserwacji awaryjnej. Konserwacja awaryjna może nastąpić w dowolnym czasie, w jakim Firma będzie uważać to za konieczne, według własnego uznania.

„Okres konserwacji planowej” oznacza czas, jaki upłynął podczas dowolnej planowanej konserwacji wykonywanej przez Firmę na Oprogramowaniu. Firma dostarczy Klientowi powiadomienie o konserwacji planowej, która wpłynie na dostęp do jej usługi. Firma dołoży wszystkich starań uzasadnionych z handlowego punktu widzenia, aby zaplanować konserwację w godzinach innych niż zwykłe godziny robocze.

„Dopuszczalny przestój” oznacza następujące:

- niedostępność z powodu jakiegokolwiek konserwacji planowej lub awaryjnej (odbywającej się podczas Okresów konserwacji planowej lub Okresów konserwacji awaryjnej);
- problemy spowodowane usługami telekomunikacyjnymi i/lub internetowymi;
- problemy spowodowane przez oprogramowanie lub sprzęt niedostarczany ani niekontrolowany przez Firmę (jak środowisko serwera Amazon Web Hosting, gdzie oprogramowanie Firmy jest przechowywane i udostępniane, lub zmiana specyfikacji przez producenta urządzenia);
- problemy spowodowane zdarzeniami siły wyższej przewidzianymi w Umowie oraz działaniami wojennymi lub katastrofami naturalnymi;
- problemy wynikające z działań lub zaniechań Klienta, jego agentów, pracowników lub wykonawców;
- problemy spowodowane brakami w danych dostarczonych przez Klienta, których Firma nie mogła wykryć poprzez stosowanie odpowiedniej staranności przed awarią;
- problemy spowodowane brakiem wdrożenia przez Klienta zmian sprzętu lub oprogramowania zalecanych przez Firmę w formie pisemnej jako istotne w celu utrzymania poziomów obsługi po zmianie środowiska operacyjnego na zlecenie Klienta;
- niedostępność wynikająca ze wzrostu zapotrzebowania na zasoby systemowe spowodowanego przez Klienta, który nie dał Firmie rozsądnego czasu na dostosowanie;
- niedostępność wynikająca z przekroczenia maksymalnej liczby jednocześnie aktywnych użytkowników określonej odpowiednio w Umowie lub Zamówieniu sprzedaży; oraz



- problemy spowodowane działaniem w ramach planu przywrócenia gotowości do pracy po wystąpieniu sytuacji nadzwyczajnej.

W DOWÓD CZEGO strony niniejszej Umowy uzgodniły i zaakceptowały niniejsze warunki, a upoważnieni przedstawiciele stron podpisali niniejszą Umowę ramową, która wchodzi w życie w Dniu wejścia w życie wskazanym powyżej.

[Nazwa Klienta]	GLOOKO AB
Podpisano przez: _____	Podpisano przez: _____
Imię i nazwisko: _____	Imię i nazwisko: _____
Stanowisko: _____	Stanowisko: _____
Data: _____	Data: _____