

Umowa licencyjna użytkownika końcowego (EULA)

Niniejsza Umowa licencyjna użytkownika końcowego („EULA”) określa zasady korzystania z platformy MyLearningDay, warunki udzielenia licencji, wymagania techniczne, zasady wsparcia oraz poziom świadczenia usług w modelu SaaS.

EULA stanowi część Umowy zawartej pomiędzy 2BITS a Klientem. Korzystanie z Platformy oznacza akceptację niniejszej EULA przez Klienta oraz zobowiązanie Klienta do zapewnienia, że Użytkownicy korzystają z Platformy zgodnie z jej postanowieniami.

EULA nie reguluje warunków handlowych, płatności ani zasad wypowiedzenia Umowy, chyba że wyraźnie odsyła do Regulaminu lub Zamówienia.

1. Definicje

Na potrzeby niniejszej EULA poniższe pojęcia mają następujące znaczenie:

- **2BITS** – 2BITS Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Katowicach, przy ul. Ligockiej 103, 40-568 Katowice, Polska, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000293324, NIP 634-26-60-412, REGON 240792140, będąca dostawcą Platformy.
- **Administrator Klienta** – Użytkownik upoważniony przez Klienta do zarządzania Platformą, konfiguracją środowiska, kontami Użytkowników, treściami oraz uprawnieniami.
- **Awaria** – nieplanowane zdarzenie powodujące niedostępność Platformy lub istotne ograniczenie jej działania.
- **Aktywacja Usługi** – moment udostępnienia Klientowi produkcyjnego Środowiska lub inny moment rozpoczęcia świadczenia Usługi wskazany w Zamówieniu.
- **Dane Klienta** – dane, pliki, konfiguracje, Treści Klienta oraz inne informacje wprowadzane, przesyłane, przechowywane lub przetwarzane za pośrednictwem Platformy przez Klienta lub Użytkowników.
- **DPA** – odrębna umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych zawierana pomiędzy 2BITS a Klientem, jeżeli 2BITS przetwarza dane osobowe w imieniu Klienta.
- **Dokumentacja** – instrukcje, opisy funkcjonalności, materiały pomocy oraz inne informacje dotyczące korzystania z MyLearningDay udostępniane przez 2BITS.
- **EULA** – niniejsza Umowa licencyjna użytkownika końcowego.
- **Incydent** – zdarzenie wpływające na bezpieczeństwo, dostępność, integralność lub prawidłowe działanie Platformy.
- **Klient** – przedsiębiorca, instytucja, jednostka organizacyjna lub inny podmiot z wyłączeniem konsumentów w rozumieniu kodeksu cywilnego, który zawarł z 2BITS Umowę dotyczącą korzystania z MyLearningDay.
- **Okno Serwisowe** – okres przeznaczony na planowane prace konserwacyjne, aktualizacje lub inne działania techniczne.
- **On-Premises** – model, w którym Platforma jest instalowana lub uruchamiana w infrastrukturze Klienta albo infrastrukturze wskazanej przez Klienta.
- **Platforma** lub **MyLearningDay** – system zarządzania nauczaniem oferowany przez 2BITS, wraz z funkcjonalnościami, modułami, integracjami i usługami określonymi w Umowie.
- **Regulamin** – Regulamin świadczenia usług MyLearningDay.
- **SaaS** – model, w którym Platforma jest udostępniana Klientowi jako usługa utrzymywana przez 2BITS lub działających na jego rzecz dostawców.
- **SLA** – postanowienia dotyczące poziomu świadczenia usług określone w rozdziale 12 niniejszej EULA.

- **Okres Abonamentowy** – okres, na który Klient nabywa prawo do korzystania z Platformy, rozpoczynający się w dniu Aktywacji Usługi, chyba że Zamówienie stanowi inaczej.
- **Środowisko** – wyodrębniona instancja lub konfiguracja Platformy przeznaczona dla Klienta, w szczególności środowisko produkcyjne, testowe lub deweloperskie.
- **Treści Klienta** – dane, materiały szkoleniowe, dokumenty, pliki, nagrania, komunikaty, wypowiedzi, konfiguracje oraz inne treści wprowadzane do Platformy przez Klienta lub Użytkowników.
- **Umowa** – umowa zawarta pomiędzy 2BITS a Klientem, obejmująca w szczególności Zamówienie, Regulamin, niniejszą EULA, DPA, jeżeli ma zastosowanie, oraz dokumenty wyraźnie włączone do Umowy.
- **Użytkownik** – osoba fizyczna korzystająca z Platformy na podstawie uprawnienia udzielonego przez Klienta.
- **Zamówienie** – dokument określający w szczególności wybrany wariant Usługi, zakres funkcjonalności, limity, wynagrodzenie, Okres Abonamentowy oraz inne indywidualne warunki współpracy.
- **Dzień Roboczy** – dzień od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w Rzeczypospolitej Polskiej.
- **Godziny Robocze** – godziny od 8:00 do 17:00 obowiązującego czasu urzędowego w Polsce (CET/CEST) w Dni Robocze.
- **Pierwsza reakcja** – potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia oraz rozpoczęcia jego analizy przez 2BITS. Pierwsza reakcja nie oznacza usunięcia Incydentu ani pełnego przywrócenia działania Platformy.

2. Miejsce EULA w dokumentacji umownej

EULA reguluje zasady korzystania z Platformy, warunki licencji, wymagania techniczne, wsparcie oraz SLA. Zasady zawierania i rozwiązywania Umowy, płatności, odpowiedzialności Stron oraz pozostałe warunki współpracy określa Regulamin.

W przypadku sprzeczności pomiędzy dokumentami składającymi się na Umowę zastosowanie ma następująca kolejność:

1. Zamówienie;
2. Regulamin;
3. niniejsza EULA wraz z SLA;
4. DPA, jeżeli ma zastosowanie;
5. pozostałe dokumenty wyraźnie włączone do Umowy.

Polityka prywatności ma charakter informacyjny i nie stanowi części Umowy. W zakresie przetwarzania danych osobowych przez 2BITS w imieniu Klienta zastosowanie ma DPA.

3. Udzielenie licencji i prawa dostępu

3.1. Zakres licencji

Na czas obowiązywania Umowy oraz w granicach wynikających z Zamówienia 2BITS udziela Klientowi ograniczonego, niewyłącznego, nieprzenoszalnego, niepodlegającego sublicencjonowaniu prawa do korzystania z Platformy zgodnie z Umową, Zamówieniem, Dokumentacją i niniejszą EULA.

Licencja obejmuje wyłącznie korzystanie z Platformy na potrzeby działalności Klienta oraz podmiotów wyraźnie objętych Zamówieniem. Zakres licencji może być ograniczony w szczególności liczbą Użytkowników, liczbą aktywnych kont, wybranymi modułami, przestrzenią dyskową, liczbą środowisk, zakresem integracji lub innymi parametrami określonymi w Zamówieniu.

3.2. Model SaaS

W modelu SaaS Klient otrzymuje prawo dostępu do Platformy za pośrednictwem sieci Internet. Klient nie nabywa prawa do instalowania, kopiowania ani rozpowszechniania kodu źródłowego lub kodu wykonywalnego Platformy.

3.3. Model On-Premises

W modelu On-Premises Klient otrzymuje prawo do instalacji i uruchomienia Platformy wyłącznie w infrastrukturze wskazanej w Zamówieniu oraz w zakresie określonym Umową.

O ile Zamówienie nie stanowi inaczej, licencja On-Premises obejmuje jedno środowisko produkcyjne oraz uzgodnione środowiska testowe i deweloperskie. Klient nie może przenosić instalacji do innej infrastruktury bez uprzedniego uzgodnienia z 2BITS.

3.4. Brak przeniesienia praw

Udzielenie licencji nie oznacza przeniesienia na Klienta jakichkolwiek autorskich praw majątkowych, praw do kodu źródłowego, znaków towarowych, know-how ani innych praw własności intelektualnej 2BITS lub jego licencjodawców.

4. Konta Użytkowników i zarządzanie dostępem

Klient odpowiada za prawidłowe tworzenie, przypisywanie, zabezpieczanie i usuwanie kont Użytkowników oraz za zgodność zakresu nadanych uprawnień z potrzebami i obowiązkami Użytkowników.

Konta Użytkowników są indywidualne. Klient nie może zezwalać na współdzielenie kont, chyba że dana funkcjonalność lub rodzaj konta został wyraźnie przeznaczony do współdzielenia w Dokumentacji.

Klient powinien niezwłocznie blokować konta osób, które utraciły uprawnienie do korzystania z Platformy, oraz aktualizować role i uprawnienia w przypadku zmiany zakresu obowiązków Użytkownika.

Klient odpowiada za działania wykonywane za pośrednictwem jego środowiska, kont Administratorów Klienta i kont Użytkowników, z wyjątkiem działań wynikających wyłącznie z zawinionego naruszenia zabezpieczeń po stronie 2BITS.

5. Zasady dozwolonego korzystania z Platformy

Klient i Użytkownicy mogą korzystać z Platformy wyłącznie zgodnie z jej przeznaczeniem, Umową, Dokumentacją oraz obowiązującymi przepisami prawa.

Zabronione jest w szczególności:

- kopiowanie, modyfikowanie, tłumaczenie lub tworzenie opracowań Platformy, z wyjątkiem przypadków wyraźnie dozwolonych przez prawo lub Umowę;
- odtwarzanie kodu źródłowego, dekompilacja, dezasemblacja lub inne próby poznania kodu źródłowego Platformy, z wyjątkiem przypadków, których nie można wyłączyć na podstawie prawa;
- omijanie zabezpieczeń, ograniczeń licencyjnych, limitów technicznych lub mechanizmów kontroli dostępu;
- udostępnianie Platformy osobom lub podmiotom nieuprawnionym;
- odsprzedaż, wynajem, sublicencjonowanie lub świadczenie usług opartych na Platformie na rzecz osób trzecich, chyba że Zamówienie wyraźnie to dopuszcza;
- wykorzystywanie Platformy do działań niezgodnych z prawem, naruszających prawa osób trzecich lub zagrażających bezpieczeństwu Platformy;

- wprowadzanie złośliwego oprogramowania, wykonywanie nieautoryzowanych testów penetracyjnych, skanowania podatności albo działań mogących zakłócić działanie Platformy;
- wykorzystywanie automatycznych narzędzi do pobierania danych lub wykonywania operacji w sposób powodujący nadmierne obciążenie Platformy;
- usuwanie lub modyfikowanie oznaczeń praw autorskich, znaków towarowych albo informacji o prawach własności;
- publikowanie wyników testów wydajnościowych lub porównawczych bez uprzedniej zgody 2BITS, jeżeli mogłyby ujawniać informacje poufne lub wprowadzać odbiorców w błąd.

6. Własność intelektualna

2BITS oraz jego licencjodawcy zachowują wszelkie prawa do Platformy, Dokumentacji, interfejsów, modułów, kodu, baz danych, struktur danych, metod działania, wzorów, znaków towarowych, nazw handlowych i pozostałych elementów własności intelektualnej związanych z MyLearningDay.

Klient nie nabywa praw do rozwiązań, funkcjonalności, konfiguracji ogólnych, poprawek, aktualizacji ani rozszerzeń Platformy opracowanych przez 2BITS, również jeżeli powstały w związku z realizacją zgłoszeń, sugestii lub potrzeb Klienta, chyba że Strony wyraźnie uzgodnią inaczej.

Klient może przekazywać sugestie dotyczące rozwoju Platformy. 2BITS może wykorzystywać takie sugestie bez ograniczeń, o ile nie prowadzi to do ujawnienia informacji poufnych Klienta ani Treści Klienta.

7. Treści Klienta i Dane Klienta

Klient zachowuje wszelkie prawa do Treści Klienta i Danych Klienta. 2BITS nie nabywa do nich praw własności.

Klient udziela 2BITS, na czas i w zakresie niezbędnym do realizacji Umowy, niewyłącznego prawa do hostowania, kopiowania, przetwarzania, przesyłania, wyświetlania i technicznego modyfikowania Treści Klienta oraz Danych Klienta wyłącznie w zakresie niezbędnym do świadczenia, zabezpieczania, utrzymywania i doskonalenia Usług zgodnie z Umową. Uprawnienie to nie obejmuje wykorzystywania Treści Klienta do celów niezwiązanych z wykonywaniem Umowy.

Klient odpowiada za legalność Treści Klienta, posiadanie wymaganych praw, licencji i zgód oraz za zgodność sposobu korzystania z Platformy z prawem. Szczegółowe zasady odpowiedzialności za Treści Klienta określa Regulamin.

2BITS może tworzyć zagregowane lub zanonimizowane dane statystyczne dotyczące działania i wykorzystania Platformy, pod warunkiem że nie pozwalają one na identyfikację Klienta, Użytkowników ani osób fizycznych. Dane takie mogą być wykorzystywane do celów bezpieczeństwa, analiz, rozwoju produktu i poprawy jakości Usług.

8. Zasady świadczenia Platformy w modelu SaaS

8.1. Hosting i utrzymanie

W modelu SaaS 2BITS zapewnia hosting, utrzymanie i administrację techniczną Platformy w zakresie określonym Umową. Platforma może być utrzymywana przez 2BITS lub przez dostawców infrastruktury działających na jego rzecz.

8.2. Aktualizacje

2BITS może instalować aktualizacje, poprawki bezpieczeństwa, zmiany interfejsu i nowe wersje Platformy. Aktualizacje mogą zmieniać wygląd lub sposób działania poszczególnych funkcji, o ile nie prowadzą do istotnego ograniczenia podstawowych funkcjonalności zakupionych przez Klienta, chyba że zmiana jest konieczna ze względów prawnych, bezpieczeństwa lub technologicznych.

8.3. Kopie zapasowe

2BITS wykonuje kopie zapasowe zgodnie z obowiązującymi procedurami technicznymi i polityką bezpieczeństwa. Kopie zapasowe służą przede wszystkim odtworzeniu Platformy po Awarii i nie zastępują obowiązku Klienta do przechowywania własnych kopii materiałów źródłowych, jeżeli charakter danych tego wymaga.

Zakres, częstotliwość i okres przechowywania kopii zapasowych mogą zostać określone w Zamówieniu lub w uzgodnionych z Klientem warunkach technicznych świadczenia Usługi.

8.4. Eksport danych

Klient może eksportować Dane Klienta przy użyciu funkcji dostępnych w Platformie albo zlecić 2BITS przygotowanie eksportu jako usługę dodatkową, jeżeli standardowe funkcje nie zapewniają wymaganego zakresu.

8.5. Zakończenie dostępu do Platformy

Przed zakończeniem Umowy lub Okresu Abonamentowego Klient powinien wyeksportować potrzebne Dane Klienta. O ile Zamówienie, DPA lub bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa nie stanowią inaczej, Dane Klienta będą dostępne przez 30 dni kalendarzowych od zakończenia dostępu do Platformy. Po upływie tego okresu mogą zostać trwale usunięte lub nieodwracalnie zanonimizowane.

9. Zasady korzystania w modelu On-Premises

9.1. Infrastruktura Klienta

W modelu On-Premises Klient odpowiada za zapewnienie i utrzymanie infrastruktury spełniającej wymagania techniczne określone przez 2BITS, w tym systemów operacyjnych, baz danych, sieci, pamięci masowej, certyfikatów, kopii zapasowych i mechanizmów bezpieczeństwa.

9.2. Instalacja i aktualizacje

Instalacja, konfiguracja i aktualizacja Platformy są wykonywane przez Stronę wskazaną w Zamówieniu. Jeżeli zadania te wykonuje Klient, ponosi on odpowiedzialność za ich prawidłowe wykonanie zgodnie z Dokumentacją.

2BITS może uzależnić świadczenie wsparcia od korzystania przez Klienta z wersji Platformy objętej bieżącym wsparciem oraz od zainstalowania wymaganych poprawek bezpieczeństwa.

9.3. Bezpieczeństwo i kopie zapasowe

W modelu On-Premises Klient odpowiada za bezpieczeństwo infrastruktury, zarządzanie dostępem administracyjnym, aktualizacje systemowe, ochronę sieci, kopie zapasowe, monitorowanie i odtwarzanie po Awarii, chyba że Zamówienie wyraźnie powierza określone zadania 2BITS.

9.4. Dostęp serwisowy

Jeżeli świadczenie wsparcia wymaga dostępu do środowiska Klienta, Klient zapewni 2BITS bezpieczny i ograniczony dostęp serwisowy na czas niezbędny do wykonania uzgodnionych działań.

9.5. SLA dla modelu On-Premises

SLA określone w rozdziale 12 nie obejmuje dostępności ani konfiguracji infrastruktury On-Premises ani elementów pozostających pod kontrolą Klienta. Czasy reakcji na zgłoszenia mogą mieć zastosowanie do wsparcia oprogramowania, jeżeli zostały wskazane w Zamówieniu.

10. Integracje i usługi podmiotów trzecich

Platforma może umożliwiać integrację z usługami podmiotów trzecich, w tym systemami zarządzania tożsamością, pocztą elektroniczną, płatnościami, wideokonferencjami, systemami kadrowymi, repozytoriami treści, SCORM, LTI, API oraz innymi rozwiązaniami.

Korzystanie z usługi podmiotu trzeciego może wymagać zawarcia odrębnej umowy, akceptacji regulaminu lub ponoszenia dodatkowych opłat bezpośrednio na rzecz tego podmiotu.

2BITS nie odpowiada za dostępność, bezpieczeństwo, działanie, zmiany ani zakończenie świadczenia usług podmiotów trzecich, chyba że Umowa wyraźnie stanowi inaczej.

Klient odpowiada za prawidłową konfigurację integracji, zakres przekazywanych danych oraz posiadanie odpowiednich podstaw prawnych i uprawnień do korzystania z usług podmiotów trzecich.

11. Funkcje automatyzacji i sztucznej inteligencji

Platforma może udostępniać funkcje wykorzystujące sztuczną inteligencję lub automatyzację do wspierania pracy Użytkowników. Funkcje te mają charakter pomocniczy i mogą generować wyniki wymagające weryfikacji.

Klient odpowiada za ocenę poprawności i przydatności wyników oraz zapewnienie odpowiedniego nadzoru człowieka przed ich wykorzystaniem.

O ile Strony nie uzgodnią inaczej, 2BITS nie wykorzystuje Treści Klienta ani Danych Klienta do trenowania modeli AI ogólnego przeznaczenia.

12. Poziom świadczenia usług (SLA)

12.1. Zakres SLA

SLA ma zastosowanie do produkcyjnego środowiska Platformy świadczonego w modelu SaaS, o ile Zamówienie nie stanowi inaczej.

SLA nie obejmuje środowisk demonstracyjnych, testowych, pilotażowych, deweloperskich ani wersji udostępnionych bezpłatnie.

12.2. Dostępność Platformy

2BITS zapewnia miesięczną dostępność produkcyjnego Środowiska Platformy w modelu SaaS na poziomie co najmniej **99,0%**, chyba że Zamówienie określa wyższy poziom.

Dostępność Platformy jest obliczana jako procent czasu dostępności środowiska produkcyjnego SaaS z uwzględnieniem wyłączeń określonych w niniejszym SLA.

Dostępność = (całkowity czas danego miesiąca kalendarzowego – czas niedostępności uwzględniany w SLA) / całkowity czas danego miesiąca kalendarzowego × 100%.

Przy obliczaniu dostępności nie uwzględnia się:

- planowanych prac wykonywanych w Oknie Serwisowym;
- awarii lub ograniczeń wynikających z działania sieci, urządzeń, oprogramowania lub usług pozostających poza kontrolą 2BITS;
- problemów spowodowanych działaniem lub zaniechaniem Klienta, Użytkowników albo dostawców Klienta;
- niedostępności wynikającej z nieprawidłowej konfiguracji integracji, kont, domen, certyfikatów lub systemów zewnętrznych;
- ataków, zdarzeń siły wyższej lub incydentów bezpieczeństwa, których nie można było racjonalnie uniknąć pomimo zastosowania odpowiednich zabezpieczeń;
- zawieszenia Usługi zgodnego z Umową lub wymaganego przez prawo;
- prac awaryjnych koniecznych do usunięcia krytycznej podatności lub zagrożenia bezpieczeństwa,
- czasu występowania błędu lub ograniczenie funkcji, dla którego istnieje obejście albo które nie uniemożliwia podstawowego korzystania z Platformy.

W przypadku niedotrzymania minimalnego poziomu dostępności określonego w niniejszym punkcie Klient może wystąpić o przyznanie kredytu serwisowego na zasadach określonych w pkt 12.8.

12.3. Planowane prace serwisowe

2BITS może wykonywać planowane prace serwisowe w Oknach Serwisowych. O pracach mogących spowodować istotną niedostępność Klient zostanie poinformowany z odpowiednim wyprzedzeniem, co do zasady nie krótszym niż 48 godzin.

Prace awaryjne mogą być wykonywane bez zachowania powyższego terminu, jeżeli są konieczne do ochrony Platformy, Danych Klienta lub Użytkowników.

12.4. Klasyfikacja zgłoszeń

- **Priorytet P1 – krytyczny:** całkowita niedostępność środowiska produkcyjnego albo krytyczny Incydent bezpieczeństwa uniemożliwiający korzystanie z podstawowych funkcji Platformy przez większość Użytkowników.
- **Priorytet P2 – wysoki:** poważne ograniczenie kluczowej funkcji bez dostępnego rozsądnego obejścia, mające istotny wpływ na znaczną grupę Użytkowników.
- **Priorytet P3 – normalny:** błąd lub ograniczenie funkcji, dla którego istnieje obejście albo które nie uniemożliwia podstawowego korzystania z Platformy.
- **Priorytet P4 – niski:** pytanie, prośba o informację, sugestia rozwoju, problem kosmetyczny lub zgłoszenie bez istotnego wpływu na działanie Platformy.

12.5. Czasy reakcji

O ile Zamówienie nie stanowi inaczej, maksymalne czasy Pierwszej reakcji wynoszą:

- **P1:** do 2 Godzin Roboczych;
- **P2:** do 4 Godzin Roboczych;
- **P3:** do 1 Dnia Roboczego;
- **P4:** do 2 Dni Roboczych.

Czas Pierwszej reakcji liczony jest wyłącznie w Godzinach Roboczych i oznacza czas od prawidłowego zarejestrowania zgłoszenia do potwierdzenia jego przyjęcia oraz rozpoczęcia analizy przez 2BITS. Nie stanowi gwarantowanego czasu usunięcia Incydentu ani przywrócenia pełnej funkcjonalności Platformy.

12.6. Obsługa zgłoszeń P1

Zgłoszenia P1 powinny być przekazywane kanałem wsparcia wskazanym przez 2BITS i zawierać opis wpływu na działalność Klienta, przykłady błędów, czas wystąpienia oraz dane umożliwiające analizę.

Klient powinien zapewnić dostępność osoby technicznej lub Administratora Klienta uprawnionego do współpracy z 2BITS przez czas obsługi zgłoszenia P1.

Zgłoszenia przesłane poza Godzinami Roboczymi uznaje się za otrzymane z początkiem następnych Godzin Roboczych, chyba że Zamówienie przewiduje świadczenie wsparcia poza Godzinami Roboczymi lub usługę 24/7.

12.7. Rozwiązanie i obejście

2BITS podejmuje działania zmierzające do przywrócenia działania Platformy w możliwie najkrótszym czasie. Rozwiązaniem może być trwała poprawka, aktualizacja, zmiana konfiguracji albo tymczasowe obejście pozwalające na dalsze korzystanie z Platformy.

12.8. Kredyty serwisowe

Kredyt serwisowy stanowi wyłączne świadczenie przysługujące Klientowi z tytułu niedotrzymania poziomu dostępności określonego w pkt 12.2, z wyjątkiem przypadków, w których ograniczenie takiego roszczenia byłoby niedopuszczalne na podstawie obowiązujących przepisów prawa.

Warunkiem uzyskania kredytu serwisowego jest zgłoszenie żądania przez Klienta w terminie 30 dni od zakończenia miesiąca kalendarzowego, którego dotyczy naruszenie poziomu dostępności, wraz z informacjami umożliwiającymi jego weryfikację.

Jeżeli po przeprowadzeniu weryfikacji 2BITS potwierdzi niedotrzymanie minimalnego poziomu dostępności określonego w pkt 12.2, Klientowi przysługuje kredyt serwisowy w wysokości:

- **5%** miesięcznej wartości Subskrypcji, jeżeli miesięczna dostępność Platformy wyniosła od **98,0% do 98,99%**;
- **10%** miesięcznej wartości Subskrypcji, jeżeli miesięczna dostępność Platformy wyniosła od **95,0% do 97,99%**;
- **20%** miesięcznej wartości Subskrypcji, jeżeli miesięczna dostępność Platformy była niższa niż **95,0%**.

Przez miesięczną wartość Subskrypcji rozumie się 1/12 wynagrodzenia należnego za roczny okres Subskrypcji albo wynagrodzenie należne za jeden miesiąc, jeżeli Subskrypcja została wykupiona na okres krótszy niż 12 miesięcy.

Kredyt serwisowy jest rozliczany poprzez obniżenie wynagrodzenia należnego za kolejny okres Subskrypcji lub za inne Usługi świadczone przez 2BITS na rzecz Klienta, w szczególności usługi wdrożeniowe, szkoleniowe, konsultingowe, rozwojowe lub utrzymaniowe.

Kredyt serwisowy nie podlega wypłacie w gotówce, zwrotowi ani wymianie na inne świadczenie pieniężne.

Kredyt serwisowy powinien zostać wykorzystany w terminie **12 miesięcy** od dnia jego przyznania. Po upływie tego terminu wygasa, chyba że Strony uzgodnią inaczej.

Jeżeli Zamówienie przewiduje wyższy poziom dostępności Platformy lub odmienne zasady naliczania kredytów serwisowych, pierwszeństwo mają postanowienia Zamówienia.

12.9. Wyłączenia SLA

SLA nie obejmuje problemów wynikających z:

- niespełnienia przez Klienta wymagań technicznych;
- korzystania z niewspieranej wersji przeglądarki, systemu lub integracji;
- nieautoryzowanych modyfikacji Platformy;
- niewłaściwego użycia lub działania sprzecznego z Dokumentacją;
- braku współpracy Klienta koniecznej do diagnozy lub usunięcia problemu;
- ograniczeń lub awarii usług podmiotów trzecich;
- działań podejmowanych na żądanie Klienta.

13. Wsparcie techniczne

2BITS świadczy wsparcie techniczne w zakresie określonym w Zamówieniu. Wsparcie obejmuje w szczególności przyjmowanie i analizę zgłoszeń dotyczących działania Platformy, błędów oraz konfiguracji.

Wsparcie nie obejmuje, o ile Strony nie uzgodnią inaczej:

- tworzenia lub modyfikowania Treści Klienta;
- administracji kontami Użytkowników w imieniu Klienta;
- obsługi systemów, sieci lub urządzeń Klienta;
- rozwiązywania problemów w usługach podmiotów trzecich;
- szkoleń, konsultacji i prac wdrożeniowych wykraczających poza zakres Zamówienia;
- prac wynikających z nieautoryzowanych zmian lub nieprawidłowej konfiguracji dokonanej przez Klienta.

2BITS może wymagać od Klienta przekazania informacji diagnostycznych, logów, zrzutów ekranu, identyfikatorów użytkownika lub innych danych niezbędnych do analizy zgłoszenia, z zachowaniem zasad ochrony danych i poufności.

14. Bezpieczeństwo, audyt i współpraca

2BITS stosuje środki techniczne i organizacyjne odpowiednie do charakteru Platformy, zakresu przetwarzanych danych oraz ryzyka. Informacje dotyczące bezpieczeństwa mogą być przekazywane Klientowi w ramach procesu zawierania lub wykonywania Umowy, z zachowaniem zasad poufności.

Klient może zwrócić się o udostępnienie standardowych informacji dotyczących bezpieczeństwa, certyfikatów, wyników audytów lub kwestionariuszy bezpieczeństwa. Zakres udostępnianych informacji może podlegać zobowiązaniom do zachowania poufności.

Audyt wymagający niestandardowego zaangażowania personelu 2BITS, dostępu do systemów lub przygotowania dodatkowej dokumentacji może wymagać odrębnego uzgodnienia zakresu, terminu i kosztów.

Klient nie może wykonywać testów penetracyjnych, skanowania podatności ani innych testów bezpieczeństwa Platformy bez uprzedniej pisemnej zgody 2BITS i uzgodnienia zasad testu.

15. Ochrona danych osobowych i poufność

15.1. Role Stron

Każda ze Stron przetwarza dane osobowe, których jest administratorem, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Informacje o przetwarzaniu danych przez 2BITS jako administratora zawiera Polityka prywatności.

Jeżeli w związku ze świadczeniem Usług 2BITS przetwarza dane osobowe w imieniu Klienta, zasady tego przetwarzania, w tym przedmiot i czas trwania przetwarzania, charakter i cel, rodzaje danych, kategorie osób oraz prawa i obowiązki Stron, określa DPA.

15.2. Bezpieczeństwo danych

2BITS stosuje odpowiednie środki techniczne i organizacyjne służące ochronie danych przetwarzanych w modelu SaaS. Klient odpowiada za prawidłową konfigurację Środowiska, zakres powierzonych danych, zarządzanie uprawnieniami Użytkowników oraz zgodność wykorzystywania Platformy z przepisami prawa.

W modelu On-Premises podział odpowiedzialności za bezpieczeństwo wynika z Zamówienia, przy czym Klient odpowiada co najmniej za elementy infrastruktury i konfiguracji pozostające pod jego kontrolą.

15.3. Poufność

Każda ze Stron zobowiązuje się chronić informacje poufne drugiej Strony oraz wykorzystywać je wyłącznie w celu zawarcia i wykonywania Umowy. Dostęp do informacji poufnych może być udzielany wyłącznie osobom, które potrzebują go do realizacji Umowy i są związane obowiązkiem poufności.

Obowiązek poufności nie obejmuje informacji, które zostały zgodnie z prawem podane do publicznej wiadomości, były legalnie znane Stronie otrzymującej przed ich ujawnieniem, zostały legalnie uzyskane od osoby trzeciej albo zostały niezależnie opracowane bez wykorzystania informacji poufnych drugiej Strony.

Jeżeli ujawnienie informacji jest wymagane przez prawo lub uprawniony organ, Strona ujawniająca ograniczy zakres ujawnienia do niezbędnego minimum i, o ile jest to prawnie dopuszczalne, uprzednio poinformuje drugą Stronę.

16. Zawieszenie dostępu

2BITS może czasowo zawiesić dostęp do Platformy w zakresie niezbędnym do ochrony bezpieczeństwa Platformy, Danych Klienta, Użytkowników lub osób trzecich, jeżeli:

- korzystanie z Platformy narusza Umowę lub przepisy prawa;
- istnieje uzasadnione podejrzenie nieautoryzowanego dostępu lub naruszenia bezpieczeństwa;
- działanie Klienta lub Użytkowników zagraża stabilności Platformy;
- Regulamin lub Zamówienie przewidują możliwość zawieszenia Usługi z powodu niewykonania przez Klienta wymagalnych zobowiązań;
- zawieszenie jest wymagane przez organ publiczny lub obowiązujące przepisy.

W miarę możliwości 2BITS poinformuje Klienta o przyczynach zawieszenia i umożliwi usunięcie naruszenia. Dostęp zostanie przywrócony po ustaniu przyczyn zawieszenia, o ile nie zachodzą podstawy do rozwiązania Umowy.

17. Skutki zakończenia Umowy lub licencji

Z chwilą zakończenia Umowy lub wygaśnięcia prawa do korzystania z Platformy Klient i Użytkownicy tracą prawo dostępu do Platformy, z zastrzeżeniem uzgodnionego okresu na eksport danych oraz obowiązków wynikających z DPA lub przepisów prawa.

W modelu On-Premises Klient zaprzestanie korzystania z Platformy oraz usunie wszystkie kopie oprogramowania, chyba że Strony uzgodnią inny sposób zakończenia licencji.

Postanowienia dotyczące własności intelektualnej, poufności, ochrony danych, odpowiedzialności, rozliczeń oraz innych praw i obowiązków, które ze swojej natury powinny obowiązywać po zakończeniu Umowy, pozostają w mocy.

18. Zmiany EULA

2BITS może aktualizować EULA w przypadkach i na zasadach określonych w Regulaminie, w szczególności w związku ze zmianami prawa, rozwojem Platformy, zmianami technologicznymi lub wymaganiami bezpieczeństwa.

Zmiany mające istotny wpływ na prawa lub obowiązki Klienta zostaną zakomunikowane z odpowiednim wyprzedzeniem, zgodnie z Regulaminem lub Umową.

Zmiany nie wpływają na indywidualne warunki określone w Zamówieniu, chyba że Strony uzgodnią inaczej.

19. Postanowienia końcowe

W sprawach nieuregulowanych w EULA zastosowanie mają Regulamin, Zamówienie oraz obowiązujące przepisy prawa.

Nieważność lub bezskuteczność jednego z postanowień EULA nie wpływa na ważność pozostałych postanowień. Strony zastąpią nieważne postanowienie rozwiązaniem możliwie najbliższym jego celowi gospodarczemu i prawnemu.

Klient nie może przenieść praw ani obowiązków wynikających z EULA bez uprzedniej zgody 2BITS, z wyjątkiem przypadków wyraźnie dopuszczonych w Regulaminie lub Umowie.

20. Dokumenty powiązane

Zasady świadczenia i korzystania z Platformy określają łącznie dokumenty mające zastosowanie do danego Klienta:

- **Zamówienie** – określa indywidualny zakres Usług, wybrane moduły, limity, wynagrodzenie, Okres Abonamentowy, model wdrożenia oraz uzgodnione parametry SLA.
- **Regulamin świadczenia usług MyLearningDay** – reguluje zawarcie i wykonywanie Umowy, zasady płatności, okres obowiązywania, odpowiedzialność oraz zakończenie współpracy.
- **EULA** – określa zasady korzystania z Platformy, zakres licencji, wymagania techniczne, wsparcie oraz SLA.
- **DPA** – reguluje powierzenie przetwarzania danych osobowych przez Klienta na rzecz 2BITS, jeżeli ma zastosowanie.

Polityka prywatności jest dokumentem informacyjnym opisującym przetwarzanie danych osobowych przez 2BITS jako administratora i nie stanowi części Umowy.

Informacje o dokumencie

- **Wersja:** 5.0
- **Data wejścia w życie:** 01.08.2026
- **Ostatnia aktualizacja:** 02.07.2026
- **Właściciel dokumentu:** 2BITS