REGULAMIN PAKIETU APG

Aktualizacje – Pomoc – Gwarancja

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady świadczenia przez PWSK Sp. z o.o. z siedzibą w Zabrzu (dalej: „PWSK") usług w ramach Pakietu APG (Aktualizacje – Pomoc – Gwarancja).
2. Pakiet APG obejmuje:
   a) udostępnianie Aktualizacji Systemu,
   b) świadczenie Pomocy,
   c) obsługę zgłoszeń gwarancyjnych,
   d) rozszerzoną ochronę gwarancyjną,
   e) możliwość skorzystania z konsultacji okresowej,
   f) dostęp do preferencyjnych warunków zakupu wybranych produktów i usług PWSK.
3. Pakiet APG przeznaczony jest dla Klientów korzystających z oprogramowania dostarczanego lub licencjonowanego przez PWSK.
4. Szczegółowy zakres Pakietu APG, wysokość opłat, limit Pomocy oraz okres obowiązywania określa oferta, zamówienie lub umowa zawarta z Klientem.
5. Regulamin stanowi uzupełnienie umowy licencyjnej oraz umowy dotyczącej Pakietu APG.
6. W przypadku rozbieżności pomiędzy Regulaminem a indywidualnie uzgodnioną umową pierwszeństwo mają postanowienia tej umowy.

§ 2. Definicje

1. System – oprogramowanie dostarczane lub licencjonowane przez PWSK, objęte Pakietem APG.
2. Pakiet APG – pakiet usług obejmujący Aktualizacje, Pomoc, obsługę zgłoszeń gwarancyjnych, rozszerzoną ochronę gwarancyjną, możliwość skorzystania z konsultacji okresowej oraz dostęp do preferencyjnych warunków zakupu wybranych produktów i usług oferowanych przez PWSK.
3. Aktualizacje – nowe wersje Systemu, poprawki, usprawnienia, zmiany funkcjonalne, zmiany technologiczne oraz inne modyfikacje udostępniane przez PWSK.
4. Pomoc – zdalne wsparcie Klienta dotyczące użytkowania, konfiguracji, diagnostyki oraz bieżącej obsługi Systemu.
5. Błąd Systemu – nieprawidłowe działanie Systemu wynikające z przyczyn leżących po stronie oprogramowania dostarczonego przez PWSK.
6. Rozszerzona ochrona gwarancyjna – uprawnienie przysługujące Klientowi posiadającemu aktywny Pakiet APG po zakończeniu podstawowego okresu gwarancji, polegające na nieodpłatnym usuwaniu przez PWSK potwierdzonych Błędów Systemu na zasadach określonych w Regulaminie.
7. Konsultacja okresowa – konsultacja realizowana na wniosek Klienta w ramach aktywnego Pakietu APG, obejmująca omówienie sposobu wykorzystania Systemu oraz rekomendacje dotyczące jego dalszego użytkowania.
8. Wersja wspierana – wersja Systemu wskazana przez PWSK jako objęta bieżącym wsparciem producenta.
9. Wersja niewspierana – wersja Systemu, dla której PWSK zakończyło bieżące wsparcie.
10. RBH (roboczogodzina) – 60 minut pracy specjalisty PWSK.
11. Dzień roboczy – dzień z przedziału poniedziałek – piątek, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w Rzeczypospolitej Polskiej.

§ 3. Aktualizacje i informacje o rozwoju Systemu

1. PWSK może informować Klienta o istotnych zmianach dotyczących Systemu, w szczególności o publikacji nowych wersji oprogramowania, zmianach funkcjonalnych lub zmianach związanych z bezpieczeństwem Systemu.
2. Informacje, o których mowa w ust. 1, mogą być przekazywane Klientowi za pośrednictwem poczty elektronicznej, komunikatu w Systemie lub innego uzgodnionego kanału komunikacji.
3. Klient zobowiązany jest do zapewnienia aktualnych danych kontaktowych umożliwiających przekazywanie informacji dotyczących Systemu.
4. PWSK nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości skutecznego doręczenia informacji wynikający z przekazania przez Klienta nieaktualnych lub nieprawidłowych danych kontaktowych, o ile PWSK dochowało należytej staranności przy próbie przekazania informacji.
5. Aktualizacje udostępniane są Klientom posiadającym aktywny Pakiet APG.
6. PWSK świadczy usługi Pomocy oraz udostępnia Aktualizacje wyłącznie dla wersji wspieranych Systemu.
7. Za wersję wspieraną uważa się wersję Systemu wskazaną przez PWSK jako objętą bieżącym wsparciem producenta.
8. PWSK może uzależnić realizację zgłoszenia lub udostępnienie Aktualizacji od wcześniejszego przeprowadzenia aktualizacji Systemu do wersji wspieranej.
9. Aktualizacja Systemu z wersji niewspieranej do wersji wspieranej może wymagać wykonania dodatkowych prac technicznych i podlegać odrębnemu wynagrodzeniu.

§ 4. Pomoc

1. Pomoc świadczona jest w zakresie związanym z użytkowaniem, konfiguracją, diagnostyką oraz bieżącą obsługą Systemu.
2. PWSK prowadzi ewidencję wykorzystania limitu Pomocy przysługującego Klientowi.
3. Realizacja czynności wykraczających poza dostępny limit Pomocy wymaga uprzedniego uzgodnienia z Klientem zakresu dodatkowych prac oraz zasad ich rozliczenia.
4. W przypadku braku akceptacji dodatkowych prac PWSK może odmówić realizacji czynności wykraczających poza limit Pomocy, z zastrzeżeniem obowiązków wynikających z gwarancji, rozszerzonej ochrony gwarancyjnej oraz bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
5. Niewykorzystany limit Pomocy nie przechodzi na kolejne okresy rozliczeniowe i nie podlega zwrotowi ani rozliczeniu pieniężnemu.
6. Pomoc nie obejmuje prac wykraczających poza zakres Pakietu APG określony w Regulaminie.

§ 5. Zasady realizacji Pomocy

1. Zgłoszenia przyjmowane są za pośrednictwem adresu poczty elektronicznej wskazanego przez PWSK, formularza zgłoszeniowego lub innego uzgodnionego kanału komunikacji.
2. Zgłoszenie powinno zawierać informacje umożliwiające identyfikację problemu, w szczególności opis nieprawidłowości, dane kontaktowe osoby zgłaszającej oraz, w miarę możliwości, informacje pozwalające odtworzyć zgłaszany problem.
3. PWSK potwierdza przyjęcie zgłoszenia w terminie do 1 dnia roboczego od jego otrzymania za pośrednictwem oficjalnego kanału komunikacji.
4. PWSK dokłada starań, aby rozpocząć analizę zgłoszenia w terminie do 2 dni roboczych od jego przyjęcia, z uwzględnieniem charakteru zgłoszenia, dostępności specjalistów oraz kompletności przekazanych informacji.
5. Po przeprowadzeniu wstępnej analizy zgłoszenia PWSK informuje Klienta o przewidywanym sposobie rozwiązania problemu oraz, jeżeli jest to możliwe, o planowanym terminie realizacji.
6. W przypadku gdy określenie planowanego terminu realizacji wymaga przeprowadzenia dodatkowej diagnostyki, konsultacji technicznych lub uzyskania informacji od Klienta albo podmiotów trzecich, PWSK informuje Klienta o przyczynach braku możliwości wskazania terminu oraz o dalszym planie postępowania.

7. Planowany termin realizacji zgłoszenia ma charakter szacunkowy i może ulec zmianie w szczególności w przypadku wystąpienia nieprzewidzianych okoliczności technicznych, konieczności wykonania dodatkowych prac lub uzyskania informacji niezbędnych do rozwiązania problemu.
8. W przypadku przewidywanego przekroczenia wcześniej wskazanego terminu PWSK informuje Klienta o przyczynach opóźnienia oraz, jeżeli jest to możliwe, wskazuje zaktualizowany planowany termin realizacji.
9. PWSK informuje Klienta o istotnych zmianach statusu zgłoszenia, w szczególności o:
   a) zidentyfikowaniu przyczyny problemu,
   b) konieczności wykonania dodatkowych czynności,
   c) konieczności uzyskania dodatkowych informacji od Klienta,
   d) zakończeniu realizacji zgłoszenia.
10. Wskazanie planowanego terminu realizacji nie stanowi gwarancji usunięcia problemu w tym terminie. PWSK zobowiązuje się jednak do podejmowania działań z należytą starannością, odpowiednią do charakteru, stopnia złożoności oraz wpływu zgłoszenia na funkcjonowanie Systemu.
11. Czas oczekiwania na informacje, decyzje, dostęp do infrastruktury lub inne działania wymagane po stronie Klienta nie wlicza się do czasu realizacji zgłoszenia.

§ 6. Gwarancja i rozszerzona ochrona gwarancyjna

1. Standardowy okres gwarancji na System wynosi 12 miesięcy od daty sprzedaży klucza licencyjnego, o ile umowa nie stanowi inaczej.
2. Gwarancja obejmuje nieodpłatne usuwanie wad Systemu wynikających z przyczyn leżących po stronie oprogramowania dostarczonego przez PWSK i ujawnionych w okresie gwarancji.
3. W przypadku potwierdzenia wady objętej gwarancją PWSK podejmuje działania zmierzające do jej usunięcia, w szczególności poprzez udostępnienie poprawki, Aktualizacji lub zastosowanie innego rozwiązania technicznego.
4. Klient posiadający aktywny Pakiet APG po upływie podstawowego okresu gwarancji zachowuje prawo do zgłaszania Błędów Systemu oraz do nieodpłatnego usuwania przez PWSK potwierdzonych wad Systemu przez okres obowiązywania Pakietu APG.
5. Uprawnienie, o którym mowa w ust. 4, stanowi element Pakietu APG i jest dalej określane jako rozszerzona ochrona gwarancyjna.
6. Rozszerzona ochrona gwarancyjna obejmuje wyłącznie Błędy Systemu wynikające z przyczyn leżących po stronie oprogramowania dostarczonego przez PWSK.
7. Gwarancja oraz rozszerzona ochrona gwarancyjna nie obejmują w szczególności problemów wynikających z:
   a) nieprawidłowej eksploatacji Systemu,
   b) zmian wprowadzonych przez Klienta lub osoby trzecie bez zgody PWSK,
   c) awarii lub nieprawidłowego działania infrastruktury technicznej Klienta,
   d) działania oprogramowania lub usług dostarczanych przez podmioty trzecie,
   e) korzystania z Systemu niezgodnie z dokumentacją lub przeznaczeniem.
8. Diagnostyka oraz usuwanie potwierdzonych wad objętych gwarancją lub rozszerzoną ochroną gwarancyjną nie obciążają limitu Pomocy.
9. Jeżeli analiza zgłoszenia wykaże, że problem nie wynika z wady Systemu objętej gwarancją lub rozszerzoną ochroną gwarancyjną, jego obsługa może zostać rozliczona w ramach dostępnego limitu Pomocy lub jako usługa dodatkowa po wcześniejszym uzgodnieniu z Klientem.
10. Pakiet APG obejmuje również Aktualizacje oraz Pomoc na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.
11. Wygaśnięcie lub brak odnowienia Pakietu APG nie wpływa na uprawnienia gwarancyjne przysługujące Klientowi w ramach niewykorzystanego jeszcze podstawowego okresu gwarancji.
12. Postanowienia niniejszego paragrafu nie ograniczają uprawnień Klienta wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

§ 7. Obowiązki Klienta

1. Klient zobowiązuje się do:
   a) korzystania z Systemu zgodnie z jego przeznaczeniem, dokumentacją oraz zaleceniami PWSK;
   b) korzystania z wersji wspieranej Systemu lub wykonania aktualizacji do wersji wspieranej, jeżeli jest ona wymagana do realizacji Pomocy lub udostępnienia Aktualizacji;
   c) zapewnienia infrastruktury technicznej spełniającej wymagania Systemu;
   d) wykonywania regularnych kopii bezpieczeństwa danych przetwarzanych przy wykorzystaniu Systemu;
   e) niezwłocznego zgłaszania zauważonych nieprawidłowości;
   f) przekazywania informacji niezbędnych do analizy zgłoszeń;
   g) zapewnienia dostępu do infrastruktury, środowiska lub danych w zakresie niezbędnym do realizacji uzgodnionych czynności;
   h) wyznaczenia osoby upoważnionej do kontaktów roboczych z PWSK, jeżeli charakter współpracy tego wymaga.
2. Klient odpowiada za bezpieczeństwo własnej infrastruktury technicznej, danych, kont użytkowników oraz prawidłowe wykonywanie i przechowywanie kopii bezpieczeństwa.
3. Klient ponosi odpowiedzialność za skutki zmian dokonanych w Systemie, bazie danych, konfiguracji lub środowisku informatycznym przez osoby nieupoważnione przez PWSK.
4. PWSK może wstrzymać realizację zgłoszenia do czasu uzyskania informacji, dostępu lub innych działań wymaganych od Klienta, niezbędnych do przeprowadzenia diagnostyki lub wykonania uzgodnionych czynności.
5. W przypadku wystąpienia okoliczności, o których mowa w ust. 4, terminy realizacji zgłoszenia ulegają odpowiedniemu przedłużeniu o okres oczekiwania na działania Klienta.
6. PWSK nie ponosi odpowiedzialności za skutki niewykonania przez Klienta obowiązków określonych w niniejszym paragrafie, w szczególności za utratę danych wynikającą z braku kopii bezpieczeństwa lub za problemy wynikające z eksploatacji niewspieranej wersji Systemu.

§ 8. Opłaty i okres obowiązywania

1. Pakiet APG świadczony jest odpłatnie, na warunkach określonych w ofercie, zamówieniu lub umowie zawartej pomiędzy PWSK a Klientem.
2. Okres obowiązywania Pakietu APG oraz warunki płatności określa umowa, zamówienie lub zaakceptowana oferta.
3. Pakiet APG zapewnia w okresie swojego obowiązywania utrzymywanie Systemu w wersji wspieranej, dostęp do Aktualizacji, Pomocy oraz rozszerzonej ochrony gwarancyjnej.
4. Pakiet APG nie jest przeznaczony wyłącznie do okresowego uzyskiwania dostępu do wybranych Aktualizacji lub jednorazowego korzystania ze wsparcia technicznego.
5. Standardowy okres obowiązywania Pakietu APG wynosi 12 miesięcy, chyba że strony uzgodnią inaczej.
6. W przypadku opóźnienia w płatności PWSK może wezwać Klienta do uregulowania należności, wyznaczając dodatkowy termin płatności.
7. W przypadku dalszego braku płatności PWSK może zawiesić świadczenie usług w ramach Pakietu APG do czasu uregulowania zaległości, po uprzednim poinformowaniu Klienta.
8. W okresie zawieszenia Klient nie jest uprawniony do korzystania z Pomocy, Aktualizacji oraz rozszerzonej ochrony gwarancyjnej wynikających z Pakietu APG.
9. Zawieszenie Pakietu APG nie powoduje wygaśnięcia licencji ani prawa do korzystania z Systemu.
10. Odnowienie Pakietu APG następuje na warunkach obowiązujących w chwili jego odnowienia i wymaga uzgodnienia przez strony zakresu świadczeń, okresu obowiązywania oraz wynagrodzenia.
11. PWSK może odmówić zawarcia lub odnowienia Pakietu APG z uzasadnionych przyczyn technicznych, w szczególności gdy:
    a) System został zmodyfikowany w sposób uniemożliwiający jego wspieranie;
    b) Klient korzysta z wersji niewspieranej;
    c) środowisko techniczne Klienta nie spełnia wymagań niezbędnych do prawidłowego działania Systemu;

d) stan techniczny Systemu wymaga wykonania dodatkowych prac przed objęciem go wsparciem.

12. W przypadku odmowy objęcia Systemu Pakietem APG lub jego odnowienia PWSK informuje Klienta o przyczynie odmowy oraz, w miarę możliwości, wskazuje działania umożliwiające objęcie Systemu wsparciem.

13. Prace niezbędne do przywrócenia Systemu do wersji wspieranej lub do stanu umożliwiającego objęcie go Pakietem APG mogą być realizowane odpłatnie po wcześniejszym uzgodnieniu ich zakresu i warunków.

14. Klient posiadający aktywny Pakiet APG jest uprawniony do jednej konsultacji okresowej w każdym rozpoczętym okresie 12 miesięcy obowiązywania Pakietu APG.

15. Konsultacja okresowa realizowana jest na wniosek Klienta.

16. Konsultacja może obejmować omówienie sposobu wykorzystania Systemu, analizę wybranych danych dotyczących jego eksploatacji oraz przedstawienie rekomendacji dotyczących organizacji pracy, wykorzystania funkcjonalności Systemu lub jego dalszego rozwoju.

17. Czas przeznaczony na konsultację okresową nie obciąża limitu Pomocy przysługującego Klientowi.

18. Brak zgłoszenia przez Klienta chęci przeprowadzenia konsultacji okresowej w czasie obowiązywania Pakietu APG oznacza niewykorzystanie tego uprawnienia. Uprawnienie nie przechodzi na kolejne okresy obowiązywania Pakietu APG i nie podlega rozliczeniu pieniężnemu.

19. Klient posiadający aktywny Pakiet APG może korzystać z preferencyjnych warunków zakupu wybranych produktów i usług oferowanych przez PWSK.

20. Zakres produktów i usług objętych preferencyjnymi warunkami oraz zasady ich przyznawania określa aktualna oferta PWSK.

21. Preferencyjne warunki, o których mowa w ust. 19, obowiązują wyłącznie w okresie aktywnego Pakietu APG.

22. Preferencyjne warunki nie stanowią zobowiązania PWSK do świadczenia usług nieodpłatnie ani do utrzymywania stałego poziomu rabatów.

§ 9. Usługi nieobjęte Pakietem APG

1. Pakiet APG nie obejmuje prac i usług wykraczających poza zakres Aktualizacji, Pomocy oraz rozszerzonej ochrony gwarancyjnej określonych w Regulaminie.
2. W szczególności Pakiet APG nie obejmuje:

a) tworzenia nowych funkcjonalności, modułów, raportów lub innych rozwiązań realizowanych na indywidualne zamówienie Klienta;
b) modyfikacji Systemu wykonywanych na potrzeby Klienta;
c) programowania, integracji lub rozbudowy Systemu wykraczających poza standardowy rozwój produktu prowadzony przez PWSK;
d) wdrożenia nowych obszarów funkcjonalnych, nowych lokalizacji lub nowych podmiotów wykorzystujących System;
e) rozbudowy, modernizacji, administracji lub napraw infrastruktury technicznej Klienta;
f) naprawy, konfiguracji lub wymiany urządzeń oraz sprzętu dostarczanego przez podmioty trzecie;
g) usuwania problemów wynikających z działania infrastruktury Klienta lub oprogramowania dostarczanego przez podmioty trzecie;
h) przeprowadzania szkoleń wykraczających poza zakres Pomocy oraz konsultacji okresowej;
i) prac realizowanych w siedzibie Klienta, chyba że strony uzgodnią inaczej;
j) czynności wynikających z nieprawidłowej eksploatacji Systemu lub zmian dokonanych przez Klienta albo osoby trzecie bez zgody PWSK.

3. Jeżeli analiza zgłoszenia wykaże, że zgłaszany problem nie stanowi Błędu Systemu ani nie mieści się w zakresie Pakietu APG, PWSK poinformuje o tym Klienta i może przedstawić propozycję realizacji prac na podstawie odrębnego uzgodnienia.

4. Prace nieobjęte Pakietem APG mogą być realizowane na podstawie odrębnego zlecenia, oferty, zamówienia lub umowy.
5. Przed rozpoczęciem realizacji prac nieobjętych Pakietem APG PWSK informuje Klienta o zakresie prac, przewidywanym terminie realizacji oraz zasadach rozliczenia.

§ 10. Odpowiedzialność PWSK

1. PWSK zobowiązuje się do świadczenia usług w ramach Pakietu APG z należytą starannością, zgodnie z zasadami profesjonalnego świadczenia usług informatycznych.
2. PWSK podejmuje działania zmierzające do zapewnienia prawidłowego funkcjonowania Systemu, jednak nie gwarantuje nieprzerwanego i całkowicie bezbłędnego działania Systemu ani usunięcia każdego problemu w określonym terminie, z zastrzeżeniem bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
3. PWSK nie ponosi odpowiedzialności za problemy lub nieprawidłowości wynikające w szczególności z:
   a) nieprawidłowej eksploatacji Systemu przez Klienta;
   b) działania, awarii lub nieprawidłowej konfiguracji infrastruktury technicznej Klienta;
   c) działania lub awarii oprogramowania, usług lub urządzeń dostarczanych przez podmioty trzecie;
   d) zmian dokonanych w Systemie, bazie danych lub konfiguracji przez Klienta albo osoby trzecie bez zgody PWSK;
   e) korzystania z wersji niewspieranej Systemu;
   f) niewykonywania kopii bezpieczeństwa danych;
   g) nieprzestrzegania zaleceń, instrukcji lub wymagań technicznych przekazanych przez PWSK.
4. PWSK nie ponosi odpowiedzialności za utratę danych, jeżeli Klient nie wykonywał kopii bezpieczeństwa zgodnie z postanowieniami Regulaminu, dokumentacją Systemu lub powszechnie przyjętymi zasadami bezpieczeństwa informatycznego.
5. W relacjach z Klientami niebędącymi konsumentami łączna odpowiedzialność odszkodowawcza PWSK związana ze świadczeniem usług w ramach Pakietu APG, niezależnie od podstawy prawnej roszczenia, ograniczona jest do kwoty odpowiadającej trzykrotności miesięcznej opłaty netto za Pakiet APG.
6. W przypadku gdy Pakiet APG rozliczany jest w okresach innych niż miesięczne, przez miesięczną opłatę netto rozumie się odpowiednią część wynagrodzenia netto przypadającą na jeden miesiąc obowiązywania Pakietu APG.
7. W zakresie dopuszczalnym przez obowiązujące przepisy prawa odpowiedzialność PWSK nie obejmuje utraconych korzyści, utraconych przychodów, utraconych oszczędności, utraty danych, utraty reputacji, utraty możliwości prowadzenia działalności ani innych szkód pośrednich lub następczych.
8. Ograniczenia odpowiedzialności określone w niniejszym paragrafie nie mają zastosowania do szkód wyrządzonych umyślnie.
9. Postanowienia niniejszego paragrafu dotyczą wyłącznie odpowiedzialności związanej ze świadczeniem usług w ramach Pakietu APG i nie zmieniają zasad odpowiedzialności wynikających z umowy licencyjnej.

§ 11. Poufność i dostęp do infrastruktury

1. Strony zobowiązują się do zachowania w poufności informacji technicznych, handlowych, organizacyjnych oraz innych informacji dotyczących drugiej strony, uzyskanych w związku z realizacją Pakietu APG, które nie są powszechnie dostępne.
2. Informacje poufne mogą być wykorzystywane wyłącznie w celu realizacji umowy, Pakietu APG oraz obowiązków wynikających z przepisów prawa.
3. Obowiązek zachowania poufności nie dotyczy informacji:
   a) powszechnie dostępnych,
   b) ujawnionych zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa,
   c) których ujawnienie następuje na żądanie uprawnionego organu,
   d) których ujawnienie następuje za zgodą drugiej strony.
4. Obowiązek zachowania poufności obowiązuje przez okres współpracy oraz przez 5 lat od jej zakończenia.

5. Informacje stanowiące tajemnicę przedsiębiorstwa podlegają ochronie przez okres, w którym zachowują taki charakter zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
6. Jeżeli realizacja Pomocy wymaga dostępu do infrastruktury Klienta, PWSK korzysta z niego wyłącznie w zakresie niezbędnym do wykonania uzgodnionych czynności.
7. Klient odpowiada za nadawanie, ograniczanie oraz usuwanie uprawnień dostępowych udzielanych przedstawicielom PWSK.

§ 12. Zakończenie Pakietu APG

1. Pakiet APG wygasa z upływem okresu, na jaki został zawarty, chyba że strony uzgodnią jego odnowienie.
2. Każda ze stron może rozwiązać umowę dotyczącą Pakietu APG na zasadach określonych w tej umowie.
3. W przypadku istotnego naruszenia umowy lub Regulaminu druga strona może wezwać stronę naruszającą do usunięcia naruszenia w odpowiednim terminie, a po bezskutecznym upływie tego terminu rozwiązać umowę, o ile umowa lub przepisy prawa nie stanowią inaczej.
4. Po wygaśnięciu lub zawieszeniu Pakietu APG Klient traci prawo do korzystania z Pomocy, Aktualizacji, konsultacji okresowej, preferencyjnych warunków zakupu oraz rozszerzonej ochrony gwarancyjnej świadczonych w ramach Pakietu APG.
5. Wygaśnięcie lub zawieszenie Pakietu APG nie powoduje wygaśnięcia licencji ani uprawnień wynikających z podstawowego okresu gwarancji, jeżeli gwarancja nadal obowiązuje.
6. W przypadku przerwy w obowiązywaniu Pakietu APG ponowne objęcie Systemu wsparciem może wymagać przeprowadzenia czynności diagnostycznych, aktualizacji Systemu do wersji wspieranej lub wykonania innych prac technicznych niezbędnych do objęcia Systemu wsparciem.
7. Czynności, o których mowa w ust. 6, mogą podlegać odrębnemu wynagrodzeniu.
8. Wznowienie Pakietu APG po okresie przerwy może wymagać indywidualnej oceny stanu technicznego Systemu oraz jego zgodności z aktualnymi wymaganiami technicznymi.
9. PWSK nie gwarantuje możliwości wznowienia Pakietu APG na warunkach identycznych z obowiązującymi przed przerwą.

§ 13. Siła wyższa

1. Strony nie ponoszą odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie obowiązków wynikających z Pakietu APG, jeżeli jest ono bezpośrednim następstwem działania siły wyższej.
2. Przez siłę wyższą rozumie się zdarzenie zewnętrzne, niezależne od stron, którego nie można było przewidzieć ani mu zapobiec przy zachowaniu należytej staranności.
3. W szczególności za siłę wyższą uważa się klęski żywiołowe, pożary, powodzie, działania wojenne, akty terroru, epidemie, długotrwałe awarie infrastruktury teleinformatycznej lub energetycznej oraz działania organów władzy publicznej uniemożliwiające realizację obowiązków.
4. Strona, która powołuje się na działanie siły wyższej, zobowiązana jest niezwłocznie poinformować o tym drugą stronę.
5. Obowiązki stron ulegają zawieszeniu na czas trwania przeszkody spowodowanej siłą wyższą.
6. Jeżeli stan siły wyższej trwa nieprzerwanie dłużej niż 30 dni, każda ze stron może rozwiązać umowę dotyczącą Pakietu APG.

§ 14. Zmiany Regulaminu

1. PWSK może dokonać zmiany Regulaminu z ważnych przyczyn, w szczególności związanych ze zmianą przepisów prawa, rozwojem oferowanych usług lub zmianą sposobu ich świadczenia.
2. O planowanej zmianie Regulaminu PWSK informuje Klienta za pośrednictwem poczty elektronicznej lub innego uzgodnionego kanału komunikacji.
3. Informacja o zmianie zawiera nową treść Regulaminu, zakres zmian oraz termin ich wejścia w życie.

4. W przypadku umów zawartych na czas określony zastosowanie mają postanowienia Regulaminu obowiązujące w chwili zawarcia umowy, chyba że strony postanowią inaczej lub zmiana wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
5. Zmiany Regulaminu nie wpływają na zakres świadczeń już opłaconych przez Klienta, z zastrzeżeniem przypadków wynikających z obowiązujących przepisów prawa.

§ 15. Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem zastosowanie mają postanowienia umowy zawartej pomiędzy PWSK a Klientem oraz przepisy prawa polskiego.
2. W przypadku rozbieżności pomiędzy Regulaminem a indywidualnie uzgodnioną umową pierwszeństwo mają postanowienia tej umowy.
3. Jeżeli którekolwiek z postanowień Regulaminu okaże się nieważne lub bezskuteczne, nie wpływa to na ważność pozostałych postanowień.
4. Regulamin udostępniany jest Klientowi w formie elektronicznej lub w inny uzgodniony sposób.
5. Regulamin wchodzi w życie z dniem wskazanym przez PWSK i ma zastosowanie do Pakietów APG zawartych od tego dnia.