



REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG CHMUROWYCH COMTEGRA S.A.



SPIS TREŚCI

1. DEFINICJE	3
2. ZAKRES ZASTOSOWANIA REGULAMINU	6
3. ZMIANA REGULAMINU	6
5. ZAWARCIE UMOWY	7
6. WYNAGRODZENIE	7
7. DEPOZYT	8
8. WALORYZACJA WYNAGRODZENIA	9
9. CZAS TRWANIA UMOWY I JEJ ROZWIĄZANIE.....	9
10. ROZPOCZĘCIE ŚWIADCZENIA USŁUG I MINIMALNE WARUNKI TECHNICZNE	10
11. ZAKRES ŚWIADCZONYCH USŁUG	11
12. OGRANICZENIE ZAKRESU USŁUG PRZEZ DOSTAWCĘ	11
13. OBOWIĄZKI DOSTAWCY	13
14. OBOWIĄZKI KLIENTA	13
15. DANE KLIENTA.....	15
16. WŁASNOŚĆ INTELEKTUALNA KLIENTA.....	16
17. WŁASNOŚĆ INTELEKTUALNA DOSTAWCY	17
18. INFORMACJE POUFNE	19
19. POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE	20
20. ODPOWIEDZIALNOŚĆ KLIENTA	21
21. ODPOWIEDZIALNOŚĆ DOSTAWCY	21
22. ZAWIESZENIE DOSTĘPU DO USŁUG I USUNIĘCIE DANYCH KLIENTA.....	23
23. PODWYKONAWCY I PODMIOTY WSPÓŁPRACUJĄCE Z DOSTAWCĄ.....	24
24. PRZENIESIENIE PRAW I OBOWIĄZKÓW WYNIKAJĄCYCH Z UMOWY	25
25. KOMUNIKACJA STRON	25
26. USUNIĘCIE DANYCH KLIENTA.....	25
27. ZAKAZ POZYSKIWANIA PRACOWNIKÓW	26
28. UMOWY ZAWIERANE Z OSOBAMI FIZYCZNYMI.....	27
29. POSTANOWIENIA KOŃCOWE	27

CZĘŚĆ I – WPROWADZENIE

1. DEFINICJE

Ilekcó w dalszej części Regulaminu użyto niżej wymienionych zwrotów pisanych wielką literą, należy je rozumieć w podanym niżej znaczeniu, chyba że z kontekstu ich użycia wyraźnie wynika co innego:

Cennik	wykaz opłat za świadczenie danej Usług przez Dostawcę będący każdorazowo częścią Karty Usługi
Comtegra Enterprise Cloud	zorganizowany system teleinformatyczny składający się w szczególności ze sprzętu komputerowego, oprogramowania oraz łączy telekomunikacyjnych, umożliwiający świadczenie usług w postaci w szczególności wirtualnych aplikacji, udostępniania mocy obliczeniowych, usług bazodanowych, wirtualnych serwerów, wirtualnych dysków i sieci prywatnych, służących do przechowywania, współdzielenia i przetwarzania Danych Klienta, zgodnie z warunkami technicznymi określonymi przez Dostawcę
CPD	CPD Centra Przetwarzania Danych, w którym przetwarzane są Dane Klienta
Dane Osobowe	dane, o których mowa w art. 4 pkt 1) Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia Dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych)

Dane Klienta	wszelkie dane, w tym obrazy, dźwięki, tekst, oprogramowanie, które Klient przekazuje lub przetwarza za pośrednictwem Usług, a w szczególności przechowuje korzystając z Usług;
Dostawca	Comtegra S.A. z siedzibą w Warszawie, adres: Puławska 474, 02-884 Warszawa zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sad Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000622223, NIP: 9511915544, REGON: 014948290, posiadającą kapitał zakładowy w wysokości 1.135.000 złotych, opłacony w całości
Karta Usługi	załącznik do Umowy, zawierający szczegółowe warunki świadczenia przez Dostawcę danej Usługi, w tym w szczególności opis Usługi, SLA oraz Cennik dla danej Usługi
Klient	podmiot posiadający pełną zdolność do czynności prawnych, z wyłączeniem konsumentów, który jest stroną Umowy
Konto Klienta	interfejs umożliwiający Klientowi zarządzanie Zasobami w ramach uprawnień wynikających z uzgodnionego w Umowie zakresu Usług świadczonych przez Dostawcę
Podmiot Nadzorowany	podmiot, o którym mowa w art. 2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 14 grudnia 2022 r. w sprawie operacyjnej odporności cyfrowej sektora finansowego i zmieniające rozporządzenia (WE) nr 1060/2009, (UE) nr 648/2012, (UE) nr 600/2014, (UE) nr 909/2014 oraz (UE) 2016/1011
Regulamin	niniejszy dokument wraz z załącznikami, stanowiącymi jego integralną część, określający zasady świadczenia Usług przez Dostawcę na rzecz Klienta, stanowiący integralną część Umowy;

aktualna wersja Regulaminu jest stale dostępna na stronie <https://www.comtegra.pl/o-nas/zasady-swadczenia-uslug-w-chmurze-comtegra/>, w tym w formie PDF

SLA	zobowiązania Dostawcy w zakresie gwarantowanego poziomu jakości określonych Usług, szczegółowo opisane każdorazowo w Załączniku do Umowy dotyczącym danej Usługi
Strona Internetowa	treści zawarte na stronie https://www.comtegra.pl i jej podstronach udostępnianych przez Dostawcę użytkownikom Internetu bez ograniczeń dostępu; informacje podane przez Dostawcę w ramach Strony Internetowej stanowią zaproszenie do zawarcia Umowy w rozumieniu art. 71 KC; Strony wyraźnie wyłączają zastosowanie art. 661 § 1-3 KC.
Strony	łącznie Klient i Dostawca
Umowa	umowa zawarta pomiędzy Dostawcą a Klientem określająca prawa i obowiązki Klienta i Dostawcy w związku ze świadczeniem Usług
Usługi	usługi informatyczne świadczone drogą elektroniczną na zasadach określonych w Regulaminie i w Umowie, polegające w szczególności na udostępnieniu Klientowi przez Dostawcę funkcjonalności w postaci Zasobów Comtegra Enterprise Cloud, a także Dodatkowe Usługi Eksperckie, Konto Klienta oraz inne funkcjonalności lub pakiety usług wprowadzane przez Dostawcę, wykorzystywane przez Klienta w związku działalnością gospodarczą lub zawodową
Utrata Danych	przypadkowa lub niezamierzona utrata, uszkodzenie, nieautoryzowany dostęp, modyfikacja lub zniszczenie Danych Klienta przetwarzanych w ramach Usług

Wynagrodzenie	opłaty pobierane przez Dostawcę od Klienta z tytułu świadczenia Usług
Zasoby	m.in. przestrzeń dyskowa, moc obliczeniowa oraz inne usługi udostępniane Klientowi w ramach Comtegra Enterprise Cloud
Zawieszenie dostępu	sytuacja, w której Dostawca na podstawie Umowy lub przepisów prawa ogranicza dostęp Klienta do Danych Klienta, chociaż Dane Klienta są nadal przechowywane przez Dostawcę

2. ZAKRES ZASTOSOWANIA REGULAMINU

- 2.1. Niniejszy Regulamin określa zasady, zakres i warunki świadczenia przez Dostawcę Usług na rzecz Klientów.
- 2.2. Regulamin stanowi integralną część każdej Umowy, co oznacza, że jeżeli dana Umowa nie stanowi inaczej jego postanowienia stosuje się - z zastrzeżeniem pkt. 2.3. poniżej - wprost do współpracy Stron na jej podstawie.
- 2.3. Jeżeli z Umowy wynika, że Klient jest Podmiotem Nadzorowanym, do współpracy Stron stosuje się niniejszy Regulamin ze zmianami i uzupełnieniami wynikającymi z Załącznika 1 do Umowy.

3. ZMIANA REGULAMINU

- 3.1. Regulamin oraz załączniki do Regulaminu stanowią wzorzec umowy w rozumieniu art. 384 § 1 KC.
- 3.2. Dostawca ma prawo do dokonywania zmian Regulaminu i załączników (w tym w zakresie, w jakim odnoszą się one do Wynagrodzenia, co może wynikać w szczególności z ulepszenia Usług, wzrostu kosztów lub wzrostu wynagrodzenia specjalistów na rynku) w każdym czasie. O każdej zmianie Klient zostanie powiadomiony poprzez informację przesłaną na adres e-mail lub za

pośrednictwem Konta Klienta, co Strony uznają za spełnienie określonej w art. 384 KC przesłanki łatwości dowiedzenia się o zmodyfikowanej treści wzorca umownego. Zmiana, o której mowa w zdaniu poprzedzającym wchodzi w życie z upływem 30 dni od dnia wysłania informacji o zmianie, o ile Klient w ciągu 15 dni od chwili wysłania informacji o zmianie nie złoży oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy. W takim wypadku Umowa ulega rozwiązaniu z upływem 30-go dnia od wysłania ww. informacji o zmianie Regulaminu.

- 3.3. Dostawca, przed wprowadzeniem nowych Usług może określić dla tych Usług szczególne zasady ich świadczenia w formie odrębnego regulaminu, którego akceptacja będzie wymagana dla korzystania z tych nowych Usług oraz którego postanowienia, po jego uprzedniej akceptacji przez Klienta, będą miały pierwszeństwo przed postanowieniami niniejszego Regulaminu.

4. ZAŁĄCZNIKI

- 4.1. Następujące załączniki stanowią integralną część Regulaminu:
 - a. Załącznik 1 – Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych
 - b. Załącznik 2 – Wzór reklamacyjny

CZĘŚĆ II – UMOWA

5. ZAWARCIE UMOWY

- 5.1. Dostawca świadczy na rzecz Klienta Usługi na zasadach określonych Umową.
- 5.2. Zawarcie Umowy między Dostawcą a Klientem wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności.

6. WYNAGRODZENIE

- 6.1. Model Wynagrodzenia za Usługi świadczone przez Dostawcę na rzecz Klienta na podstawie Umowy, cenniki, zasady płatności oraz pozostałe szczegółowe postanowienia dotyczące rozliczeń

między Stronami zawarte są każdorazowo w Załączniku do Umowy, dotyczącym danej Usługi zamówionej przez Klienta.

- 6.2. Jeżeli Umowa nie określa innego okresu rozliczeniowego, okresem rozliczeniowym jest miesiąc kalendarzowy.
- 6.3. W razie braku terminowej zapłaty, Dostawcy przysługuje prawo do naliczania odsetek ustawowych za opóźnienie.
- 6.4. Jeżeli rozpoczęcie lub zakończenie świadczenia Usługi o charakterze okresowym lub ciągłym nastąpi w trakcie danego okresu rozliczeniowego, Wynagrodzenie za świadczenie Usługi w danym okresie rozliczeniowym zostanie ustalone proporcjonalnie do liczby dni świadczenia Usługi w danym miesiącu.
- 6.5. Wynagrodzenie podlega podatkowi od towarów i usług (VAT) w wysokości zgodnej z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
- 6.6. Klient wyraża zgodę na wystawianie faktur VAT tytułem realizacji Umowy, w formie elektronicznej, w formacie PDF. Wystawione faktury VAT są udostępniane Klientowi za pośrednictwem poczty elektronicznej, na adres e-mail wskazany w Umowie lub za pośrednictwem Konta Klienta.
- 6.7. Strony oświadczają, że dla całości usług objętych współpracą, w przypadku wystawienia faktury korygującej przez Dostawcę, uzgodnienie warunków korekty jest spełnione w dacie wystawienia faktury korygującej, chyba że Strony wyraźnie ustalą inaczej.
- 6.8. Klient oświadcza, że dla celów podatku VAT miejscem świadczenia usługi będącej przedmiotem Umowy jest terytorium Polski, chyba że inaczej zaznaczono w Umowie.

7. DEPOZYT

- 7.1. W celu zabezpieczenia wierzytelności Dostawcy z tytułu Wynagrodzenia, Umowa może zobowiązywać Klienta do wpłaty na rzecz Dostawcy depozytu zabezpieczającego. Wysokość depozytu zostanie określona w Umowie.
- 7.2. Klient wpłaci depozyt przed rozpoczęciem korzystania z Usług. Termin wpłaty depozytu określać będzie Umowa.
- 7.3. W okresie obowiązywania Umowy, Dostawca będzie uprawniony do potrącania z depozytu wszelkich zaległych płatności. Dostawca powiadomi Klienta o dokonany potrąceniu i wezwie go do uzupełnienia kwoty depozytu w terminie 14 dni od dnia wysłania wezwania.

- 7.4. Depozyt zabezpieczający zostanie zwrócony Klientowi w terminie 14 dni od dnia rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy pod warunkiem, że Dostawca nie będzie posiadał względem Klienta żadnych nieuregulowanych wierzytelności.

8. WALORYZACJA WYNAGRODZENIA

- 8.1. Wysokość opłat i stawek składających się na Wynagrodzenie, określonych w Cennikach podlega corocznej waloryzacji.
- 8.2. Pierwsza waloryzacja wynagrodzenia za świadczenie Usług będzie obejmowała Wynagrodzenie należne za okres rozliczeniowy następujący bezpośrednio po miesiącu, w którym dojdzie do publikacji wskaźnika, o którym mowa w pkt. 8.3, jednak nie wcześniej niż po upływie 12 miesięcy od dnia zawarcia Umowy. Kolejne waloryzacje będą dokonywane rocznicowo, biorąc pod uwagę datę poprzedniej waloryzacji.
- 8.3. Wskaźnik waloryzacji określany będzie w oparciu o średnioroczny wskaźnik wzrostu cen towarów i usług konsumpcyjnych, ogłaszany przez Główny Urząd Statystyczny.
- 8.4. Stawki zaokrągla się w górę do pełnych 10 złotych/euro lub innej właściwej waluty. Waloryzacja następuje poprzez doręczenie Klientowi faktury za dany okres rozliczeniowy, uwzględniającej zwaloryzowane stawki.

9. CZAS TRWANIA UMOWY I JEJ ROZWIĄZANIE

- 9.1. Okres, na jaki zawarta została Umowa określa Umowa lub Karta Usługi.
- 9.2. W przypadku zawarcia Umowy na czas nieokreślony, jeżeli Umowa nie określa innych okresów wypowiedzenia:
- a. Klient może w każdym czasie rozwiązać Umowę z zachowaniem 30 dniowego okresu wypowiedzenia.
 - b. Dostawca może rozwiązać Umowę z zachowaniem 120 dniowego okresu wypowiedzenia z następujących przyczyn:
 - i. podjęcia przez Dostawcę decyzji o zaprzestaniu świadczenia Usług;
 - ii. podjęcia przez Dostawcę decyzji o zmianie przedmiotu działalności w całości lub w części;

- iii. z innych ważnych przyczyn, w szczególności o charakterze biznesowym, technologicznym, prawnym lub gospodarczym.
- 9.3. Niezależnie od okresu, na jaki zawarta została Umowa, Dostawca może rozwiązać Umowę z zachowaniem 7 dniowego okresu wypowiedzenia w przypadku:
- a. gdy doszło do Zawieszenia dostępu do Usług wynikających z okoliczności, za które odpowiada Klient, i Klient w odpowiednim terminie wyznaczonym przez Dostawcę nie usunął przyczyny Zawieszenia dostępu, a w każdym przypadku Zawieszenia dostępu do Usług trwającego dłużej niż 30 dni kalendarzowych;
 - b. podjęcia uchwały o likwidacji Klienta;
 - c. niewypłacalności Klienta, która ma realny wpływ na możliwość wykonywania obowiązków Klienta określonych Umową;
 - d. naruszenia przez Klienta przepisów prawa lub Umowy, w sposób mający wpływ na wykonywanie Umowy bądź sytuację Dostawcy lub innych Klientów Usługi, jeżeli Klient nie zaprzestanie ww. naruszeń i nie naprawi ich skutków w terminie wyznaczonym przez Dostawcę w wezwaniu skierowanym do Klienta drogą mailową, przy czym wspomniane wezwanie nie jest konieczne w przypadku rażącego naruszenia Umowy;
- 9.4. Zapisy niniejszego punktu nie ograniczają możliwości wypowiedzenia Umowy przez Dostawcę lub Klienta na zasadach określonych przepisami prawa.

CZĘŚĆ III – ZASADY ŚWIADCZENIA USŁUG

10. ROZPOCZĘCIE ŚWIADCZENIA USŁUG I MINIMALNE WARUNKI TECHNICZNE

- 10.1. Aby Klient mógł skorzystać z Usług niezbędne jest spełnienie minimalnych warunków technicznych, opisanych w Karcie Usług dotyczącej odpowiednio danej Usługi.
- 10.2. Zasady ustalania momentu rozpoczęcia świadczenia danej Usługi opisane są w odpowiedniej Karcie Usługi.
- 10.3. W ramach świadczonych Usług, Dostawca może umożliwić Klientowi utworzenie Konta Klienta. Postanowienia Regulaminu odwołujące się do Konta Klienta mają zastosowanie tylko w sytuacji, jeżeli Dostawca udostępni Klientowi tego rodzaju funkcjonalność.

11. ZAKRES ŚWIADCZONYCH USŁUG

- 11.1. Zakres Usług świadczonych przez Dostawcę na rzecz Klienta określa każdorazowo Umowa oraz odpowiednia Karta Usługi.
- 11.2. Zakres Usług świadczonych przez Dostawcę na rzecz Klienta może być zmieniany przez Strony na zasadach określonych poniżej.
- 11.3. Zmiany zakresu Usług objętych Umową (np. zamówienia dodatkowych Zasobów etc.) następuje na zasadach opisanych w odpowiedniej Karcie Usługi.
- 11.4. Objęcie Umową dodatkowych Usług wymaga zawarcia przez Strony aneksu do Umowy.

12. OGRANICZENIE ZAKRESU USŁUG PRZEZ DOSTAWCĘ

- 12.1. Jeżeli Konto Klienta przewiduje taką funkcjonalność, Klient może w granicach określonych w Umowie dokonać wyboru Usług oraz modyfikować ich parametry za pośrednictwem Konta Klienta lub innego punktu dostępowego do Usługi, zgodnie z Kartą Usługi.
- 12.2. Dostawca może wprowadzić ograniczenia techniczne dotyczące sposobu korzystania z Usług (w tym z oprogramowania w ramach wirtualnych maszyn) lub wartości maksymalne (limity) dla poszczególnych Usług. Zniesienie ograniczeń lub uruchomienie Usług powyżej limitu wymaga wyraźnej zgody Dostawcy wyrażonej na uzasadniony wniosek Klienta.
- 12.3. Ograniczenia lub limity wprowadzone przez Dostawcę, o których mowa w pkt. 12.2, mogą mieć charakter globalny (dla wszystkich Klientów), dotyczyć poszczególnych Klientów lub ich wybranych grup. Podstawą wprowadzenia limitów może być w szczególności działanie konkretnego Klienta, takie jak korzystanie z Usług lub funkcjonalności udostępnianych przez Dostawcę w sposób:
 - a. zakłócający funkcjonowanie Dostawcy, Comtegra Enterprise Cloud lub jakichkolwiek innych Usług;
 - b. niezgodny z przepisami prawa, postanowieniami Umowy lub z przyjętymi w danym zakresie zwyczajami i zasadami współżycia społecznego;
 - c. uciążliwy dla pozostałych Klientów lub dla Dostawcy.

- 12.4. W przypadku Klienta co do którego istnieje uzasadnione przypuszczenie, że dopuścił się działań, o których mowa w lit. a. – c. powyżej, Dostawca jest uprawniony do wstrzymania świadczonych Usług, w tym zablokowania Konta Klienta, bez prawa Klienta do jakichkolwiek roszczeń.
- 12.5. Dostawca może, przy użyciu środków technicznych lub w inny sposób, blokować lub ograniczyć dostęp do Usług Klientowi, którego miejsce zamieszkania / pobytu, siedziba lub miejsce prowadzenia działalności znajduje się poza terytorium Europejskiego Obszaru Gospodarczego, Szwajcarii i Stanów Zjednoczonych Ameryki.
- 12.6. Działanie, o którym mowa w pkt. 12.5 może nastąpić w szczególności w stosunku do Klienta, którego miejsce zamieszkania / pobytu, siedziba lub miejsce prowadzenia działalności uzasadnia przypuszczenie po stronie Dostawcy (np. w oparciu o dotychczasowe doświadczenia w tym zakresie), że Usługi będą wykorzystywane do bezprawnych, nieuczciwych lub niezgodnych z przeznaczeniem Usług działań (np. SPAM), jak również w przypadku naruszenia przez Klienta lub osoby, mające dostęp do Usług w imieniu Klienta zasad korzystania z sieci Internet wykrytych przez Comtegra.
- 12.7. Blokada lub ograniczenie dostępu do Usług wynika z bieżących funkcjonalności Usług (np. Strony Internetowej, formularza rejestracji, Konta Klienta) i może mieć postać w szczególności uniemożliwienia lub ograniczenia dostępu do interfejsu internetowego, wszelkiego rodzaju oprogramowania, Strony Internetowej lub jej części (także na etapie przed zawarciem Umowy).
- 12.8. W przypadku naruszenia przez Klienta ograniczeń wprowadzonych zgodnie z pkt. 12.4 (np. na skutek podania nieprawdziwych danych, zmiany lokalizacji, zastosowania rozwiązań technicznych w celu obejścia ograniczeń) Dostawcy przysługują uprawnienia opisane pkt. 12.2, bez prawa Klienta do jakichkolwiek roszczeń.
- 12.9. Uprawnienia, o których mowa w pkt. 12.4 przysługują Dostawcy również w przypadku podjęcia przez Klienta działań uzasadniających przypuszczenie, że zmierzają one lub spowodowały już naruszenie wprowadzonych przez Dostawcę ograniczeń.
- 12.10. Klient, którego miejsce zamieszkania / pobytu, siedziba lub miejsce prowadzenia działalności znajduje się poza terytorium Europejskiego Obszaru Gospodarczego, Szwajcarii i Stanów Zjednoczonych Ameryki przedstawi na żądanie Dostawcy odpowiednie dokumenty urzędowe w języku polskim lub angielskim (dopuszczalne tłumaczenie uwierzytelnione notarialnie, urzędowo lub inne o tożsamej doniosłości prawnej) potwierdzające miejsce zamieszkania / pobytu, położenie siedziby lub miejsce prowadzenia działalności Klienta. w przypadku naruszenia tego obowiązku stosuje się pkt. 12.4.

13. OBOWIĄZKI DOSTAWCY

- 13.1. Dostawca zapewnia Klientowi możliwość dostępu do Usług oraz dąży do ich zapewniania na poziomie wskazanym w odpowiednim SLA.
- 13.2. W razie udostępnienia Konta Klienta, Dostawca zapewnia Klientowi dostęp i korzystanie z Konta Klienta, takim jakie jest, to jest bez żadnych zapewnień co do ich funkcjonalności lub dostępności, lub przydatności do celów Klienta, czy też gwarancji działania.
- 13.3. Dostawca przy świadczeniu Usług wykorzystuje metody zabezpieczenia przekazu danych zwyczajowo przyjęte na rynku ze względu na właściwości Comtegra Enterprise Cloud i świadczonych za jej pomocą Usług, to jest dochowuje należytej staranności w celu zapewnienia odpowiedniego poziomu bezpieczeństwa Danych Klienta.
- 13.4. Dostawca nie jest inicjatorem przekazu Danych Klienta w związku z dostępem i korzystaniem z Usług, nie wybiera odbiorcy przekazów Danych Klienta, nie wybiera ani nie modyfikuje Danych Klienta. Dostawca zapewnia tylko zasoby techniczne w formie możliwości dostępu do Usług, o treści, kształcie i ich wykorzystaniu decyduje wyłącznie Klient. Dostawca nie monitoruje zawartości Danych Klienta.
- 13.5. Dostawca nie udostępnia Danych Klienta podmiotom trzecim, z wyjątkiem działania na wyraźne żądanie Klienta lub uprawnionych organów władzy publicznej. w przypadku zażądania przez uprawnione organy władzy publicznej udostępnienia im całości lub części Danych Klienta, Dostawca uprzednio skonsultuje takie udostępnienie z Klientem, o ile taka konsultacja będzie dopuszczalna przepisami prawa.

14. OBOWIĄZKI KLIENTA

- 14.1. Klient zobowiązany jest do:
 - a. przestrzegania postanowień Umowy oraz przepisów prawa właściwego przy dostępie i korzystaniu z Usług, w szczególności zakazane jest:
 - i. propagowanie treści o charakterze bezprawnym, w tym treści faszystowskich, propagujących systemy totalitarne, nawołujących do nienawiści w szczególności na tle różnic narodowościowych, etnicznych, rasowych i wyznaniowych, ze względu na płeć;
 - ii. wykorzystywanie Usług do rozsyłania niezamówionych informacji handlowych lub umieszczanie w ramach Danych Klienta treści bezprawnych, jakichkolwiek wirusów,

- robaków, koni trojańskich, programów szpiegujących lub innego złośliwego oprogramowania lub szkodliwych kodów programistycznych, mogących w sposób negatywny wpływać na Dostawcę, innych Klientów Usługi lub użytkowników Internetu;
- b. odpowiedniego zabezpieczenia dostępu do Konta Klienta i korzystania z Usług, w zakresie zależnym od Klienta, w tym w szczególności utworzenia hasła składającego się z co najmniej 12 znaków (w tym małe i wielkie litery oraz znaki specjalne), jego regularnego zmieniania (zmiana co 90 dni, zaś w przypadku zastosowania uwierzytelniania wieloetapowego – 180 dni) z zastrzeżeniem retencji do 12 ostatnio zastosowanych haseł, a także zabezpieczenia haseł wykorzystywanych przy dostępie i korzystaniu z Usług i nieudostępniania ich osobom nieuprawnionym; Klient odpowiada za naruszenie bezpieczeństwa Danych Klienta i inne szkody spowodowane niewłaściwym zabezpieczeniem dostępu do Konta Klienta i korzystania z niego;
 - c. współpracy z Dostawcą w przypadkach określonych w Umowie, tj. w szczególności, gdy taka współpraca jest konieczna w celu ustalenia, czy doszło do dostępu lub wykorzystania Usług w sposób niezgodny z Regulaminem, Umową lub przepisami prawa;
 - d. aktualizowania w Koncie Klienta informacji dotyczących Klienta, w tym danych kontaktowych podanych w formularzu rejestracyjnym, Umowie lub Koncie Klienta, niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni po zaistnieniu ich zmiany, pod rygorem uznania korespondencji wysłanej na dotychczasowe adresy siedziby i e-mail za skutecznie doręczone;
 - e. niezwłocznego, nie później niż w terminie 7 dni od zdarzenia, zawiadomienia Dostawcy o każdym przypadku wykrycia nieautoryzowanego dostępu świadczonych Usług, nieuprawnionego ujawnienia lub dostępu do danych umożliwiających uwierzytelnienie w Comtegra Enterprise Cloud (np. haseł) lub innego naruszenia bezpieczeństwa mogącego mieć wpływ na realizację Umowy;
 - f. utrzymywania przez cały czas trwania Umowy co najmniej jednej aktualnej kopii zapasowej Danych Klienta w innej infrastrukturze niż infrastruktura zapewniana przez Dostawcę; zobowiązanie to nie ma zastosowania w przypadku wykupienia przez Klienta dodatkowej Usługi, polegającej na wykonywaniu i utrzymywaniu przez Dostawcę kopii zapasowej Danych Klienta;
- 14.2. Klient ponosi wyłączną odpowiedzialność względem podmiotów trzecich za Dane Klienta.
- 14.3. Klient oświadcza, że będzie korzystać z Usług wyłącznie do celów cywilnych, w tym w szczególności do komercyjnego świadczenia usług z wykorzystaniem Usług.

- 14.4. Bez uprzedniej zgody Dostawcy, wyrażonej w formie elektronicznej pod rygorem nieważności, Klient zobowiązuje się do niewykorzystywania Usług pośrednio ani bezpośrednio dla celów funkcjonowania tzw. „kopalni kryptowalut” lub „węzłów generujących” związanych z technologią blockchain, w tym w szczególności do wykonywania obliczeń w celu rozwiązania problemu kryptograficznego dla dodania nowego bloku lub weryfikacji transakcji, lub w szczególności w celu uzyskania (wykopania) kryptowaluty lub zapewnienia funkcjonowania innego rozwiązania opartego o technologię blockchain.

15. DANE KLIENTA

- 15.1. Korzystanie z Usług, jako usług świadczonych drogą elektroniczną, wiąże się z typowymi zagrożeniami dotyczącymi przekazywania danych poprzez Internet, takimi jak rozpowszechnienie Danych Klienta, uzyskiwanie do nich dostępu przez osoby nieuprawnione lub Utrata Danych.
- 15.2. W zakresie w jakim dochodzi do przetwarzania za pośrednictwem Usług Danych Osobowych, zastosowanie znajdują postanowienia Załącznika nr 1 do Regulaminu (udostępnione Klientowi na stronie internetowej Dostawcy lub przekazane w indywidualnej komunikacji), chyba że Strony zawarły dedykowaną umowę o powierzenie danych osobowych do przetwarzania.
- 15.3. Klient niezwłocznie po zawarciu Umowy prześle mailowo pod rygorem nieważności na adres rodo.cloud@comtegra.pl opis zakresu powierzanych Danych Osobowych oraz kategorii osób, których one dotyczą, który zastąpi odpowiednie zapisy Załącznika nr 1 do Regulaminu. Poprzez ewentualne zaniechanie wspomnianego działania Klient potwierdza, że obecne zapisy Załącznika nr 1 do Regulaminu odpowiadają zakresowi powierzanych przez Klienta Danych Osobowych oraz kategoriom osób, których one dotyczą.
- 15.4. W przypadku, gdy Klient gwarantuje, że Dane Klienta nie zawierają Danych Osobowych, niezwłocznie po zawarciu Umowy poinformuje o tym Dostawcę mailowo pod rygorem nieważności na adres, o którym mowa w pkt. 15.3 powyżej. W takim przypadku Załącznik nr 1 do Regulaminu nie ma zastosowania pomiędzy Stronami.
- 15.5. Klient zobowiązuje się, że zakres Danych Klienta nie wymaga i nie będzie wymagać w trakcie trwania Umowy stosowania innych niż opisane w Regulaminie, szczególnych środków do ich przetwarzania albo spełnienia przez Dostawcę innych, szczególnych warunków (np. uzyskanie zgody, rejestracji, certyfikatu etc.).

16. WŁASNOŚĆ INTELEKTUALNA KLIENTA

- 16.1. W zakresie, w jakim świadczenie Usług przez Dostawcę i korzystanie z nich przez Klienta może wiązać się z korzystaniem przez Dostawcę z praw własności intelektualnej do Danych Klienta (w szczególności w celu uruchomienia oprogramowania nie pochodzącego od Dostawcy), Klient udziela Dostawcy nieodpłatnych zgód w odpowiednim zakresie oraz nieodpłatnie wszelkich niewyłącznych licencji do korzystania z takich praw własności intelektualnej (w tym licencji na oprogramowanie) wyłącznie na czas świadczenia Usług i w celu ich poprawnego świadczenia, lub, w zakresie, w którym Klient nie jest uprawniony do udzielania takiej licencji, Klient zobowiązuje się uzyskać dla Dostawcy odpowiednie licencje i zgody na korzystanie z tych praw własności intelektualnej na czas świadczenia Usług i w celu ich poprawnego świadczenia od podmiotu upoważnionego do udzielenia takich licencji. Udzielenie Dostawcy odpowiednich, nieodpłatnych licencji/zgód, o którym mowa w niniejszym punkcie, w tym na wykorzystywanie wizerunku, oraz licencji do Danych Klienta, jeżeli stanowią one utwór w rozumieniu art. 1 ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych, nastąpi na polach eksploatacji koniecznych do prawidłowego świadczenia Usług na terytorium całego świata, w szczególności:
- a. w zakresie utrwalania i zwielokrotniania - wytwarzanie egzemplarzy techniką zapisu magnetycznego, magneto-optyczną, optyczną oraz cyfrową, w tym umieszczanie w sieci Internet, serwerach, innych elementach infrastruktury sieciowej oraz urządzeniach końcowych (w tym w pamięci komputerów i urządzeń mobilnych);
 - b. w zakresie rozpowszechniania - publiczne wykonanie, wystawienie, wyświetlenie, odtworzenie oraz nadawanie i reemitowanie, a także publiczne udostępnianie w taki sposób, aby każdy mógł mieć do niego dostęp w miejscu i w czasie przez siebie wybranym;
 - c. w zakresie wprowadzania koniecznych zmian, modyfikacji i dostosowań, a także tworzenia opracowań i tłumaczeń.
- 16.2. Klient, który zobowiązał się na potrzeby korzystania z Usług uzyskać prawa do Danych Klienta, w tym prawa własności intelektualnej, dla siebie, a także w zakresie koniecznym do wykonania Usług, dla Dostawcy, jest zobowiązany do zwolnienia Dostawcy z odpowiedzialności wobec osób trzecich występujących z roszczeniami związanymi z tymi prawami do Danych Klienta, a także do naprawienia szkód powstałych po stronie Dostawcy w związku z powyższym, stwierdzonych prawomocnym wyrokiem sądu powszechnego lub co do których zawarto ugodę, niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni, na żądanie Dostawcy.

- 16.3. Klient jest zobowiązany do podejmowania niezbędnych działań w celu ochrony Dostawcy na własny koszt przed roszczeniami osób trzecich kierowanymi do Dostawcy, w związku z prawami lub naruszeniem praw do Danych Klienta, oraz do pokrycia kosztów Dostawcy poniesionych w związku ze skierowaniem przeciw Dostawcy takiego roszczenia (w tym uzasadnionych honorariów prawniczych), pod warunkiem że Dostawca niezwłocznie, tj. nie później niż w terminie 7 dni, poinformuje Klienta o wszelkich tego rodzaju roszczeniach oraz umożliwi mu podejmowanie w swoim imieniu lub na swoją rzecz określonych czynności związanych z obroną przed takimi roszczeniami, oraz udzieli mu bezpłatnie wszelkich informacji niezbędnych do wykonywania powyższych uprawnień. Klient będzie miał prawo i obowiązek prowadzenia i kontrolowania ewentualnych sporów z osobami trzecimi w tym zakresie.
- 16.4. Na potrzeby niniejszego punktu przez Dostawcę rozumie się także pracowników, współpracowników, podwykonawców etc. Dostawcy.
- 16.5. Postanowienia niniejszego punktu obowiązują odpowiednio również po wygaśnięciu Umowy, jej rozwiązaniu lub odstąpieniu od Umowy przez którąkolwiek ze Stron.
- 16.6. Klient ma obowiązek bieżącego informowania Dostawcy, jego podwykonawcy lub podmiotu współpracującego z Dostawcą, o podejmowanych działaniach.

17. WŁASNOŚĆ INTELEKTUALNA DOSTAWCY

- 17.1. Wszelkie prawa własności intelektualnej związane ze świadczeniem Usług Klientowi, w szczególności do elementów graficznych Comtegra Enterprise Cloud, takich jak logo Dostawcy, layout strony internetowej i poszczególnych aplikacji, treści strony internetowej, znaków towarowych, nazw i innych oznaczeń, jak również do rozwiązań technicznych Comtegra Enterprise Cloud, jej koncepcje działania, funkcjonalności, baz danych, programów komputerowych i dokumentacji technicznej, przysługują wyłącznie Dostawcy lub podmiotom z nim współpracującym. Dostawca oświadcza, że jest uprawniony do korzystania z właściwych programów komputerowych i innych utworów w rozumieniu prawa autorskiego, składających się na Comtegra Enterprise Cloud, na podstawie odpowiednich licencji/ majątkowych praw autorskich, oraz że jest uprawniony do świadczenia Usług na zasadach opisanych Umową, w tym do udzielenia licencji, o której mowa w pkt. 17.3 poniżej.
- 17.2. Dostawca oświadcza, że na chwilę zawarcia Umowy, realizuje Usługi w szczególności w oparciu licencję Microsoft Services Provider License Agreement (SPLA).

- 17.3. Z zastrzeżeniem postanowień pkt. 17.4 poniżej, wyłącznie w zakresie, w jakim jest to niezbędne do korzystania z Usług i na czas trwania Umowy, Dostawca niniejszym udziela Klientowi w ramach Wynagrodzenia i w granicach uprawnień Dostawcy, niewyłącznej licencji na korzystanie z oprogramowania służącego do korzystania z Usług na terytorium całego świata, w szczególności na następujących polach eksploatacji:
- a. w zakresie utrwalania i zwielokrotniania – trwałego lub czasowego, w całości lub części, techniką zapisu magnetycznego lub optycznego, w tym umieszczanie we wszelkich elementach Comtegra Enterprise Cloud i infrastruktury technicznej niezbędnej dla korzystania z Comtegra Enterprise Cloud;
 - b. wykorzystywanie w ramach prowadzonej działalności gospodarczej.
- 17.4. W zakresie, w jakim Usługi są świadczone przez podmioty współpracujące z Dostawcą lub wspólnie z podmiotami współpracującymi z Dostawcą, odpowiednie postanowienia w zakresie praw własności intelektualnej tych podmiotów, ewentualnych licencji udzielanych przez te podmioty Klientowi lub ewentualnych licencji, których udzielenie jest konieczne dla tych podmiotów w celu wykonania Usług znajdują się w regulaminach lub umowach dotyczących świadczenia usług przez te podmioty. Dostawca nie jest stroną takiej umowy zawieranej pomiędzy Klientem a podmiotem trzecim, nie ponosi odpowiedzialności za realizację takiej umowy przez jej strony.
- 17.5. W sytuacji gdy świadczenie na rzecz Klienta Usług wiąże się z wykorzystywaniem oprogramowania będącego przedmiotem praw własności intelektualnej podmiotów trzecich (niezależnie od zakresu i sposobu tego korzystania), zaś z Umowy, Regulaminu lub innego dokumentu, regulującego stosunki prawne między Dostawcą a Klientem nie wynika wyraźnie, że w ramach świadczonych usług Dostawca udziela sublicencji na takie oprogramowanie, Klient zobowiązany jest do samodzielnego zweryfikowania zasad korzystania z tego oprogramowania i zapewnienia, że jest uprawniony do jego wykorzystywania w ramach prowadzonej przez siebie działalności (w tym w szczególności do zawarcia wszelkich niezbędnych umów, których przedmiotem jest korzystanie z oprogramowania). Klient przyjmuje do wiadomości, że w przypadku opisanym powyżej jest on podmiotem odpowiedzialnym w stosunku do podmiotu, któremu przysługują prawa własności intelektualnej do oprogramowania wykorzystywanego przy świadczeniu Usług i zobowiązuje się zapewnić, że sposób korzystania z takiego oprogramowania nie narusza praw tego podmiotu.

18. INFORMACJE POUFNE

- 18.1. Strony zobowiązują się do zachowania w ścisłej tajemnicy Informacji Poufnych oraz do ich niewykorzystywania (w całości lub w części) w jakimkolwiek celu niezwiązanym bezpośrednio z wykonywaniem Umowy. Za Informacje Poufne Strony uważają przede wszystkim:
- informacje prawne, finansowe, techniczne, informatyczne, technologiczne lub organizacyjne dotyczące Usług;
 - informacje posiadające wartość gospodarczą, dotyczące Stron;
 - informacje dotyczące osób trzecich, w tym współpracowników Dostawcy, podmiotów powiązanych organizacyjnie lub kapitałowo, członków ich organów lub wspólników, osób z nimi współpracujących, klientów, byłych klientów oraz osób współpracujących z klientami lub byłymi klientami.
- 18.2. Obowiązek zachowania w poufności określony w niniejszym paragrafie nie dotyczy Informacji Poufnych, które:
- są lub staną się powszechnie znane, w sposób inny niż poprzez naruszenie postanowień Umowy lub przepisów obowiązującego prawa;
 - zostały uzyskane przez Stronę zgodnie z prawem i jej zobowiązaniami przed uzyskaniem danej informacji od drugiej Strony;
 - zostały ujawnione na podstawie uprzedniej, pisemnej pod rygorem nieważności zgody drugiej Strony, w zakresie i podmiotom określonym w tej zgodzie;
 - muszą zostać ujawnione na podstawie przepisów prawa właściwym organom władzy publicznej;
 - obejmują dane statystyczne bądź pochodne danych statystycznych uzyskanych przez Dostawcę w związku ze świadczeniem Usług;
 - obejmują wyłącznie informowanie przez Strony o fakcie współpracy.
- 18.3. Strony zapewnią przestrzeganie powyższego zobowiązania do zachowania poufności przez wszystkie osoby je reprezentujące oraz powiązane z nimi w jakikolwiek sposób osoby trzecie, które dzięki tej stronie mogły zapoznać się z informacjami poufnymi.
- 18.4. W przypadku naruszenia przez jedną ze Stron zobowiązania do zachowania poufności informacji na zasadach określonych w Umowie i Regulaminie, określonych w niniejszej Umowie, Strona taka będzie zobowiązana do zapłaty na rzecz Strony, której prawa zostały naruszone kary umownej w wysokości 50.000 (pięćdziesiąt tysięcy) zł za każde naruszenie, w ciągu 7 (siedmiu) dni od powiadomienia Strony naruszającej o naruszeniu niniejszej Umowy. Nie wyklucza to prawa Strony,

- której prawa zostały naruszone do dochodzenia roszczeń odszkodowawczych powstałych w wyniku naruszenia Umowy przez drugą Stronę w wysokości przekraczającej kwotę kary umownej.
- 18.5. Zobowiązanie do zachowania poufności obowiązuje w okresie obowiązywania Umowy oraz przez 10 lat od jej rozwiązania lub wygaśnięcia.

CZĘŚĆ IV – ZASADY ODPOWIEDZIALNOŚCI

19. POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

- 19.1. Klient może zgłaszać zastrzeżenia związane z dostępem do Usług, korzystaniem z nich lub ich funkcjonowaniem w formie reklamacji, w terminie 30 dni od zajścia zdarzenia uzasadniającego reklamację.
- 19.2. Dostawca rozpatrzy reklamację Klienta w terminie 14 dni od otrzymania kompletnego zgłoszenia reklamacyjnego Klienta, z zastrzeżeniem, że czas ten może ulec wydłużeniu do 30 dni w uzasadnionych przypadkach.
- 19.3. Reklamacje mogą być składane Dostawcy za pośrednictwem Konta Klienta lub na adres e-mail: reklamacje.cloud@comtegra.pl poprzez przesłanie Dostawcy uzupełnionego formularza reklamacyjnego zgodnego z wzorem stanowiącym Załącznik nr 2 do Regulaminu lub telefonicznie pod numerem +48 695 60 60 60 lub na adres do korespondencji Dostawcy to jest na adres: ul. Puławska 474, 02-884 Warszawa.
- 19.4. Przed podjęciem jakichkolwiek kroków prawnych przez Klienta, w tym w przypadku ewentualnych zastrzeżeń Klienta w odniesieniu do jakości Usług, Klient będzie starał się wyjaśnić wszelkie rozbieżności stanowisk w pierwszej kolejności poprzez prawidłowo przeprowadzoną procedurę reklamacyjną.
- 19.5. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać co najmniej następujące dane:
- imię i nazwisko (nazwę) i adres zgłaszającego reklamację;
 - przedmiot reklamacji oraz reklamowany okres wraz z przedstawieniem okoliczności uzasadniających reklamację;
 - datę sporządzenia reklamacji;
- 19.6. Za dzień otrzymania zgłoszenia reklamacyjnego przyjmuje się dzień otrzymania przez Dostawcę zgłoszenia w formie pisemnej lub elektronicznej lub dzień przyjęcia zgłoszenia telefonicznego.

20. ODPOWIEDZIALNOŚĆ KLIENTA

- 20.1. Klient odpowiada za dostęp i korzystanie z Usług przez osoby, które Klient upoważnił do dostępu lub korzystania z Usług lub którym udostępnił dane umożliwiające uwierzytelnienie w Comtegra Enterprise Cloud i na Koncie Klienta, w tym za działania i zaniechania takich osób.
- 20.2. Klient odpowiada za swoje działania lub zaniechania w zakresie zabezpieczenia dostępu do Usług, w tym do danych umożliwiających uwierzytelnienie, a także za działania i zaniechania osób, które uzyskały dostęp do Konta Klienta z wykorzystaniem danych Klienta umożliwiających uwierzytelnienie, również, jeśli były to osoby nieupoważnione przez Klienta, z zastrzeżeniem pkt. 20.3 poniżej.
- 20.3. Klient nie odpowiada za sytuacje wynikające z uzyskania dostępu do Usług przez osoby nieupoważnione przez Klienta, z wyłącznej winy Dostawcy.

21. ODPOWIEDZIALNOŚĆ DOSTAWCY

- 21.1. Uprawnienia przysługujące Klientowi w przypadku niedotrzymania gwarantowanego poziomu Usług, z przyczyn innych niż spowodowane przez Dostawcę umyślnie, reguluje w sposób wyłączny i pełny SLA dotyczące danego rodzaju Usługi, przy czym Strony oświadczają, że brak dotrzymania gwarantowanego poziomu Usług nie stanowi niewykonania Usług lub niepełnego/nieprawidłowego wykonania Usług z uwagi na okoliczność, że w takim wypadku Klient otrzymuje w ramach rekompensaty prawo do wypłaty kwoty uzgodnionej w SLA. W zakresie nieuregulowanym w odpowiednim SLA Dostawca odpowiada za Usługi świadczone na rzecz Klienta na zasadach określonych w pkt. 21.2 – 21.11 poniżej.
- 21.2. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności z tytułu czynu niedozwolonego, chyba że bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa stanowią inaczej.
- 21.3. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania, z zastrzeżeniem zdania następnego. Dostawca odpowiada wyłącznie za szkodę wyrządzoną Klientowi umyślnie.

- 21.4. Okoliczność, że działanie lub zaniechanie, z którego szkoda wynikła, stanowiło niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania, wyłącza roszczenia Klienta o naprawienie szkody z tytułu czynu niedozwolonego.
- 21.5. W każdym przypadku ponoszenia przez Dostawcę odpowiedzialności kontraktowej lub deliktowej, jest ona ograniczona do wysokości Wynagrodzenia faktycznie uiszczonego przez Klienta w miesiącu poprzedzającym wystąpienie zdarzenia, za które odpowiada Dostawca, a jeżeli okres trwania Umowy jest krótszy- za cały okres jej trwania.
- 21.6. Jeżeli w miesiącu poprzedzającym wystąpienie zdarzenia, za które odpowiada Dostawca Klient faktycznie nie uiszczył Wynagrodzenia, do obliczenia ograniczenia odpowiedzialności, o której mowa w pkt. 21.5 powyżej przyjmuje się ostatni miesiąc, w którym faktycznie uiszczono Wynagrodzenie. Jeżeli zdarzenie, za które odpowiada Dostawca wystąpiło w miesiącu stanowiącym pierwszy okres rozliczeniowy Klienta, do obliczenia ograniczenia odpowiedzialności, o której mowa w pkt. 21.5 powyżej przyjmuje się wysokość Wynagrodzenia, które Klient zobowiązany jest uiszczyć za ten okres. W każdym innym przypadku odpowiedzialność Dostawcy jest ograniczona zgodnie z zasadami określonymi powyżej, które stosuje się odpowiednio.
- 21.7. Łączny limit odpowiedzialności Dostawcy za szkody kontraktowe i deliktowe, które wystąpiły w danym roku kalendarzowym stanowi sumę Wynagrodzenia uiszczonego na rzecz Dostawcy przez Klienta za okres ostatnich 6 miesięcy świadczenia Usług albo za okres faktycznego trwania Umowy jeżeli jest on krótszy niż wyżej wskazany okres 6 miesięcy, chyba że przepisy bezwzględnie obowiązującego prawa stanowią inaczej.
- 21.8. W żadnym wypadku Dostawca nie ponosi odpowiedzialności odszkodowawczej za utracone korzyści Klienta. Dostawca nie ponosi również odpowiedzialności wobec Klienta z tytułu jakichkolwiek jego strat lub szkód związanych pośrednio lub bezpośrednio ze świadczeniem na jego rzecz Usług, a powstałych z winy lub w wyniku roszczeń lub działań stron trzecich wynikających z dostępu do Usług i korzystania z nich przez Klienta lub jego pracowników / współpracowników.
- 21.9. Strony nie odpowiadają za opóźnienie, niewykonanie lub niewłaściwe wykonanie Umowy, gdy takie opóźnienie, niewykonanie lub niewłaściwe wykonanie wynika z zdarzenia będącego siłą wyższą, to jest zdarzeń znajdujących się poza kontrolą Stron, w szczególności wojen, kataklizmów, ataków cybernetycznych (w tym DDoS), z zastrzeżeniem, że zdarzenie takie nie zwalnia Klienta z obowiązku zapłaty Wynagrodzenia.
- 21.10. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za Utratę Danych, chyba że w ramach Umowy świadczy na rzecz Klienta usługę tworzenia kopii zapasowych albo Utrata Danych nastąpiła z winy umyślnej

- w takiej sytuacji odpowiedzialność Dostawcy reguluje odpowiednie SLA, a w zakresie nieunormowanym SLA stosuje się ograniczenia wynikające z niniejszego punktu.
- 21.11. Na potrzeby niniejszego punktu przez Dostawcę rozumie się także pracowników Dostawcy tj. dowolną osobę fizyczną zatrudnioną u Dostawcy na podstawie umowy o pracę lub umowy cywilnoprawnej i otrzymującą od Dostawcy wynagrodzenie w postaci pensji lub innego uposażenia, podwykonawców i podmioty współpracujące z Dostawcą przy świadczeniu Usług.
- 21.12. Zasady odpowiedzialności Stron za naruszenie zobowiązania do poufności określa pkt. 18 Regulaminu.

22. ZAWIESZENIE DOSTĘPU DO USŁUG I USUNIĘCIE DANYCH KLIENTA

- 22.1. W przypadku zaistnienia choćby jednej z okoliczności wskazanych poniżej, Dostawca może Zawiesić dostęp Klienta do Usług lub Danych Klienta:
 - a. otrzymania urzędowego zawiadomienia lub uzyskania wiarygodnej informacji/wiadomości, że Usługi są lub były wykorzystywane w sposób niezgodny z Umową lub z przepisami prawa;
 - b. braku współpracy Klienta, w przypadkach, gdy taka współpraca jest konieczna w celu ustalenia, czy doszło do dostępu lub wykorzystania Usług w sposób niezgodny z Umową lub przepisami prawa;
 - c. uzasadnionego przypuszczenia Dostawcy odnośnie do nieautoryzowanego przez Klienta dostępu lub korzystania z Usług lub Konta Klienta;
 - d. obiektywnie uzasadnionego przypuszczenia Dostawcy, że niezwłoczne zawieszenie dostępu do Usług jest konieczne, dla ochrony integralności, dostępności lub bezpieczeństwa Comtegra Enterprise Cloud lub innych Klientów;
 - e. braku zapłaty Wynagrodzenia w terminie, pomimo wezwania Klienta do zapłaty i wyznaczenia mu dodatkowego, 7 dniowego terminu biegnącego od chwili wysłania wiadomości e-mail przez Dostawcę;
 - f. zaistnienia obowiązku wynikającego z mocy prawa lub z postanowień kompetentnych organów państwowych lub sądów;
 - g. innego naruszenia przez Klienta postanowień Umowy.
- 22.2. Jeżeli Dostawca ustali, że w jego ocenie jakiegokolwiek Dane Klienta stanowią nielegalne treści w rozumieniu art. 2 g) Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2022/2065 z dnia 19 października 2022 r. w sprawie jednolitego rynku usług cyfrowych oraz zmiany dyrektywy

- 2000/31/WE (akt o usługach cyfrowych), oprócz zawieszenia dostępu Klienta do Usługi podejmie działania zmierzające do usunięcia takich treści z Zasobów oferowanych przez Dostawcę.
- 22.3. Najpóźniej w dniu Zawieszenia dostępu do Usług lub podjęcia działań o których mowa w pkt. 22.2 Klient zostanie poinformowany o Zawieszeniu/usunięciu Danych oraz jego przyczynach. Zawiadomienie zawierać będzie uzasadnienie.
 - 22.4. Dostawca niezwłocznie, tj. nie później niż w terminie 2 dni roboczych, po stwierdzeniu ustania przyczyn Zawieszenia przywraca dostęp do odpowiednio Usług lub Danych Klienta, z zastrzeżeniem wyjątków przewidzianych przepisami prawa.
 - 22.5. Dostawca jest uprawniony do Wynagrodzenia za okres Zawieszenia z tytułu pozostawania w gotowości do świadczenia Usług lub przetwarzania Danych Klienta.
 - 22.6. W przypadku, gdyby słuszny interes Klienta wymagał udzielenia mu dostępu do określonego zakresu Danych Klienta podczas trwania Zawieszenia, Dostawca może, o ile nie będzie to sprzeczne z przepisami obowiązującego prawa oraz o ile będzie to technicznie możliwe do zrealizowania bez ponoszenia ponadprzeciętnych nakładów, udzielić Klientowi dostępu do ww. Danych Klienta na czas niezbędny do ich wyeksportowania.

CZĘŚĆ V – POZOSTAŁE POSTANOWIENIA

23. PODWYKONAWCY I PODMIOTY WSPÓŁPRACUJĄCE Z DOSTAWCĄ

- 23.1. Dostawca może powierzyć wykonanie Usług w całości lub w części podwykonawcom, świadczyć Usługi wraz z podmiotami współpracującymi z Dostawcą lub w ich imieniu, a także wykorzystywać w toku świadczenia Usług narzędzia udostępniane przez podmioty trzecie.
- 23.2. Niektóre Usługi mogą być również świadczone bezpośrednio przez podmioty trzecie, na podstawie odrębnych regulaminów i w ramach odrębnego wynagrodzenia.
- 23.3. Dokumenty dotyczące współpracy z podmiotami współpracującymi i podmiotami trzecimi oraz narzędzi, z jakich Dostawca korzysta przy świadczeniu Usług na rzecz Klienta, w tym w szczególności regulaminy lub umowy dotyczące takich podmiotów współpracujących/trzecich lub narzędzi, mające wpływ na warunki świadczenia Usług przez Dostawcę są udostępniane przez Dostawcę na stronie: <https://www.comtegra.pl/o-nas/zasady-swiadczenia-uslug-w-chmurze-comtegra/> Klient zobowiązuje się do zapoznania się z tymi dokumentami przez rozpoczęciem

korzystania z Usług, zaś poprzez podpisanie Umowy akceptuje oraz zobowiązuje się do przestrzegania ich postanowień.

- 23.4. W przypadku aktualizacji któregokolwiek z dokumentów o których mowa w pkt. 23.3 powyżej, Klient jest zobowiązany do zaakceptowania warunków zaktualizowanych dokumentów w terminie wskazanym przez Dostawcę lub bezpośrednio przez podmiot współpracujący z Dostawcą lub dostawcę danego narzędzia. Brak realizacji przez Klienta obowiązków wskazanych w niniejszym pkt. 23.4 Regulaminu może skutkować wstrzymaniem lub odmową realizacji Usług na rzecz Klienta.

24. PRZENIESIENIE PRAW I OBOWIĄZKÓW WYNIKAJĄCYCH Z UMOWY

- 24.1. Przeniesienie przez Klienta praw lub obowiązków wynikających z Umowy w całości lub w części na jakąkolwiek inną osobę lub podmiot wymaga uzyskania wcześniejszej zgody Dostawcy, wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności.
- 24.2. Dostawca może przenieść prawa lub obowiązki wynikające z Umowy na podmioty ze sobą powiązane, w szczególności spółki zależne lub dominujące, informując o tym Klienta, na co Klient niniejszym wyraża zgodę. Dostawca zobowiązuje się zapewnić, że przeniesienie takie nie wpłynie na jakość i ciągłość świadczonych Usług.

25. KOMUNIKACJA STRON

O ile Umowa nie stanowi inaczej, w celu sprawnej komunikacji pomiędzy Dostawcą a Klientem, wszelkie powiadomienia, informacje i oświadczenia Stron, będą następowały w pierwszej kolejności za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej (w tym Konta Klienta lub poczty elektronicznej, na ostatni podany przez Klienta adres e-mail osoby do kontaktu lub na adresy wskazane w komparycji Umowy), w dalszej kolejności drogą telefoniczną i pisemną.

26. USUNIĘCIE DANYCH KLIENTA

- 26.1. Po rozwiązaniu Umowy, Klient traci dostęp do wszelkich Danych Klienta i zostaną one usunięte, z zastrzeżeniem pkt. 26.2 i 26.3 poniżej.
- 26.2. Na żądanie Klienta zgłoszone Dostawcy w okresie wypowiedzenia Umowy w formie wiadomości mailowej pod rygorem nieważności, Dostawca zapewnia Klientowi dodatkowy 14 dniowy termin na wyeksportowanie Danych Klienta, przy czym Klient będzie zobowiązany do zapłaty Wynagrodzenia Dostawcy za ten okres na zasadach określonych Umową. W przypadku skutecznego złożenia przez Klienta żądania, o którym mowa w zdaniu poprzednim, czas trwania Umowy (jej okres wypowiedzenia) ulega przedłużeniu o ww. 14 dniowy okres na wyeksportowanie Danych Klienta.
- 26.3. Po rozwiązaniu Umowy Dostawca zobowiązany jest do usunięcia wszystkich Danych Klienta niezwłocznie, tj. nie później niż w przeciągu 14 dni. Po rozwiązaniu Umowy, w trakcie trwania ww. okresu postanowienia Umowy stosuje się odpowiednio. Zobowiązania Dostawcy do usunięcia Danych Klienta nie mają zastosowania w przypadku i w zakresie, w którym obowiązek ich dalszego przetwarzania wynika z mocy prawa lub z decyzji kompetentnych organów władzy publicznej.
- 26.4. Po rozwiązaniu Umowy Dostawca usunie Konto Klienta. Postanowienia pkt. 27.3 powyżej stosuje się odpowiednio.

27. ZAKAZ POZYSKIWANIA PRACOWNIKÓW

- 27.1. W okresie obowiązywania Umowy bez pisemnej zgody Dostawcy Klient nie będzie, bezpośrednio lub pośrednio zabiegać, proponować lub oferować członkom zarządu, rady nadzorczej, kadrze kierowniczej, pracownikom lub innym osobom zatrudnionym przez Dostawcę na podstawie umowy o pracę lub umowy zlecenia lub umowy o dzieło lub jakiegokolwiek innej umowy, w tym między innymi umowy B2B, lub w inny sposób, jakiegokolwiek stanowiska lub pracy lub prowadzić do zmiany albo do rozwiązania stosunku pracy lub jakiegokolwiek podobnego stosunku prawnego (w tym między innymi umowy B2B) wiążącego takie osoby z Dostawcą oraz że nie będzie zatrudniać takich osób.
- 27.2. W przypadku naruszenia postanowień niniejszego punktu, Klient zobowiązuje się do uiszczenia Dostawcy wynagrodzenia dodatkowego w wysokości równej trzymiesięcznemu wynagrodzeniu brutto danego pracownika lub współpracownika u Dostawcy.
- 27.3. Niniejsza klauzula pozostaje w mocy także po zakończeniu trwania Umowy i obowiązuje przez okres 12 miesięcy od zakończenia Umowy.

28. UMOWY ZAWIERANE Z OSOBAMI FIZYCZNYMI

- 28.1. Klient przyjmuje do wiadomości, że intencją Dostawcy jest świadczenie wyłącznie usług profesjonalnych, wyłącznie na rzecz podmiotów niebędących konsumentami. W związku z powyższym Klient będący osobą fizyczną zawierając niniejszą Umowę potwierdza, że przedmiot Umowy w całości związany jest bezpośrednio z prowadzoną przez niego działalnością gospodarczą oraz posiada dla Klienta charakter zawodowy, wynikający w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez niego działalności gospodarczej lub zawodowej. w szczególności Klient potwierdza, że Usługi będą wykorzystywane bezpośrednio w związku z jego działalnością gospodarczą lub zawodową (np. do obsługi / wsparcia kluczowych procesów Klienta związanych z taką działalnością).
- 28.2. Przez przedmiot Umowy Strony rozumieją całość Usług, z których korzysta lub będzie korzystał Klient.
- 28.3. W przypadkach gdy przedmiot Umowy nie odpowiada oświadczeniu, o którym mowa w pkt. 28.1, Klient zobowiązany jest poinformować Dostawcę o tym fakcie przed zawarciem Umowy lub najpóźniej przed rozpoczęciem świadczenia Usług.
- 28.4. Strony zgodnie postanawiają wyłączyć odpowiedzialność Dostawcy wynikającą z naruszenia przez Klienta obowiązków, o których mowa w pkt. 28.1 lub 28.3 powyżej. Klient zobowiązany jest do naprawy w pełnej wysokości szkody powstałej na skutek zawarcia Umowy niezgodnej z oświadczeniem z pkt. 28.1, a tam gdzie to możliwe, zwolnić Dostawcę z odpowiedzialności.
- 28.5. W przypadku naruszenia przez Klienta pkt. 28.1 lub 28.3, Umowę należy interpretować w ten sposób, że intencją Stron jest, aby w całości współpraca pomiędzy Stronami przebiegała, jak gdyby oświadczenie Klienta z pkt. 28.1 pozostawało zgodne z prawdą. Pkt 29.3 stosuje się odpowiednio.

29. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- 29.1. Prawem właściwym dla Umowy jest prawo polskie. w zakresie w jakim jest to dozwolone, wprost wyłącza się stosowanie przepisów prawa międzynarodowego.
- 29.2. Wszelkie spory związane lub wynikające z Umowy będą rozstrzygane przez sąd powszechny właściwy miejscowo dla siedziby Dostawcy.

- 29.3. Jeżeli jedno lub więcej postanowień Umowy będzie lub stanie się nieważne lub bezskuteczne, nie wpływa to na ważność lub skuteczność pozostałych postanowień, chyba że Strony nie zawarłyby Umowy bez tego postanowienia, a niemożliwe będzie zastosowanie zdania kolejnego. w miejsce postanowienia nieważnego lub bezskutecznego będzie miało zastosowanie postanowienie, które jest najbardziej zbliżone do celu założonego przez Strony.
- 29.4. Regulamin wchodzi w życie z dniem jego publikacji na Stronie Internetowej w aktualnym brzmieniu lub w terminie wynikającym z Umowy zawartej z danym Klientem. Regulamin zastępuje z dniem jego wejścia w życie wszelkie wcześniejsze regulaminy/wzorce umowne Dostawcy w zakresie objętym Regulaminem oraz o ile co innego nie wynika z Umowy zawartej z Klientem, reguluje całość stosunków Stron.

Załącznik nr 1 do Regulaminu

Umowa o powierzenie danych osobowych do przetwarzania

(dalej również: „Umowa Powierzenia”)

Definicje

Administrator	administrator Danych Osobowych powierzanych Dostawcy, który ustala cele i sposoby przetwarzania Danych Osobowych
Akty Prawne	przepisy prawa obowiązujące Dostawcę jako podmiotu przetwarzającego Dane Osobowe w rozumieniu art. 28 RODO w związku z zawarciem Umowy Powierzenia, w tym w szczególności RODO
Dane Osobowe	dane osobowe w rozumieniu RODO
Miejsce Przetwarzania	lokalizacje, w których Dostawca przetwarza Dane Osobowe określone w Umowie Powierzenia
Umowa Główna	umowa o świadczenie usług polegających w szczególności na udostępnieniu Klientowi zasobów Comtegra Cloud Enterprise (wirtualne maszyny, moce obliczeniowe, usługi bazodanowe, wirtualne serwery), służących do przechowywania, współdzielenia i przetwarzania danych
Podpowierzenie	sytuacja, w której Dostawca powierza Dane Osobowe do przetwarzania podmiotowi trzeciemu, który będzie zobowiązany do przetwarzania Danych Osobowych zgodnie z Umową Powierzenia

oraz za którego działania w tym zakresie będzie odpowiadać Dostawca na takich samych zasadach jak za własne działania lub zaniechania

Regulamin

Regulamin świadczenia usług Comtegra S.A.

RODO

rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE;

Preambuła

Zważywszy, że:

- 1) Klient przetwarza informacje stanowiące Dane Osobowe,
- 2) Klient zawarł z Dostawcą Umowę Główną;
- 3) dane przekazywane przez Klienta do Dostawcy w związku z Umową Główną obejmują również Dane Osobowe;
- 4) Strony zgodnie postanowiły zawrzeć Umowę Powierzenia o następującej treści:

§ 1**Przedmiot Umowy Powierzenia**

1. Klient powierza Dostawcy do przetwarzania Dane Osobowe, w zakresie określonym Umową Powierzenia, a Dostawca zobowiązuje się do ich przetwarzania zgodnie z Umową Powierzenia.
2. Przetwarzanie Danych Osobowych przez Dostawcę odbywa się w ramach wynagrodzenia ustalonego w Umowie Głównej.

3. Pojęcia niezdefiniowane w niniejszej Umowie Powierzenia, a pisane wielką literą, mają znaczenie nadane im w Regulaminie.

§ 2

Oświadczenia Stron

1. Klient oświadcza, że z zastrzeżeniem ust. 2 poniżej jest Administratorem.
2. W każdym przypadku, w którym Dane Osobowe obejmują dane, których Klient nie jest Administratorem, Klient oświadcza, że jest uprawniony do dalszego powierzenia Danych Osobowych do Dostawcy, na zasadach określonych Umową Powierzenia.
3. Klient, na żądanie Dostawcy uzasadnione w szczególności ew. kontrolą prowadzoną przez właściwe organy nadzoru lub zmianą interpretacji przepisów prawa, niezwłocznie (tj. nie później niż w terminie 3 dni roboczych) doręczy Dostawcy w formie elektronicznej aktualną listę Administratorów (kontrahentów), o których mowa w ust. 2 powyżej, zgodnie ze wzorem stanowiącym Załącznik nr 1 do Umowy Powierzenia.
4. Klient oświadcza, że powierzane Dostawcy do przetwarzania Dane Osobowe zostały pozyskane w sposób legalny, a ich powierzenie lub dalsze powierzenie do Dostawcy nie narusza przepisów prawa ani praw osób trzecich.
5. Dostawca zobowiązuje się do przetwarzania Danych Osobowych wyłącznie w zakresie niezbędnym do realizacji Umowy Powierzenia oraz Umowy Głównej i w celach w nich określonych.
6. Dostawca oświadcza, że zna i zobowiązuje się do przestrzegania Aktów Prawnych, z zastrzeżeniem ust. 7 poniżej.
7. Gdyby z uwagi na charakter Danych Osobowych lub szczególny status Klienta, w związku z zawarciem Umowy Powierzenia Dostawca miałoby podlegać pod szczególne Akty Prawne, które zwykle nie obowiązują przedsiębiorców podobnych do Dostawcy i mających siedzibę w Polsce, Klient zobowiązany jest zawiadomić o tym Dostawcę na piśmie pod rygorem nieważności, z wyprzedzeniem co najmniej 30 dni, a Dostawca w terminie kolejnych 14 dni będzie uprawniony do rozwiązania Umowy Powierzenia z zachowaniem 7 dniowego okresu wypowiedzenia.

§ 3

Zakres powierzonych Danych Osobowych oraz kategorie przetwarzań

1. Z uwagi na charakter świadczonych przez Dostawcę usług, rodzaj Danych Osobowych i kategorie osób, których one dotyczą określone są i kontrolowane przez Klienta. W zależności od przypadku Dane Osobowe powierzone Dostawcy do przetwarzania mogą obejmować w szczególności: dane kontaktowe; dane pracownicze / współpracownicze; dane dot. rozliczeń i płatności, w tym również dane przetwarzane przez instytucje płatnicze; dane związane z marketingiem; szczególne kategorie danych; inne rodzaje danych zgodnie z umowami zawieranymi przez Dostawcę z klientami. W zależności od przypadku Dane Osobowe powierzone Dostawcy do przetwarzania mogą dotyczyć w szczególności następujących kategorii osób: pracownicy i współpracownicy Administratora lub podmiotów powiązanych z Administratorem, a także klientów lub dalszych klientów Administratora; klienci usług / produktów Administratora oraz ich dalsi klienci; kontrahenci Administratora lub klientów/dalszych klientów Administratora.
2. Kategorie przetwarzań Danych Osobowych dokonywanych przez Dostawcę mogą obejmować w szczególności:
 - a. przechowywanie Danych Osobowych w ramach zapewnianej przez Dostawcę infrastruktury technicznej/sprzętu związanego ze świadczeniem Usług, a także zapewnienie możliwości wykorzystywania mocy obliczeniowych tego sprzętu dla przetwarzania Danych Osobowych przez Klienta w sposób przez niego wybrany, zgodnie z Umową Główną;
 - b. zabezpieczenie fizyczne i utrzymanie fizyczne infrastruktury technicznej/sprzętu związanego ze świadczeniem usług chmurowych, na poziomie chmury;
 - c. zapewnienie odpowiednich zabezpieczeń dostępu do usług chmurowych, na poziomie infrastruktury;
 - d. zapewnienie dostępu do Usług, zgodnie z Umową Główną, co obejmuje także monitorowanie ruchu z i do infrastruktury w celu zapewnienia stabilności jej działania
 - e. udzielenie wsparcia technicznego w ramach wirtualnej maszyny Klienta – wyłącznie w przypadku skorzystania z przez Klienta z takiej usługi;
 - f. zarządzanie Usługami Klienta w ramach wskazanych przez Klienta wirtualnych maszyn – wyłącznie w przypadku skorzystania z przez Klienta z takiej usługi.

3. W celu uniknięcia wątpliwości, z zastrzeżeniem ust. 4 - 5 poniżej, Klient samodzielnie administruje tzw. wirtualnymi maszynami, w ramach których przetwarza Dane Osobowe, w tym samodzielnie instaluje wybrane przez siebie oprogramowanie, wdraża zabezpieczenia, tworzy kopie zapasowe oraz realizuje inne obowiązki wynikające z Aktów Prawnych.
4. Klient może zlecić Dostawcy tworzenie i utrzymywanie kopii zapasowej Danych Klienta, co obejmuje utworzenie kopii zapasowej całej „wirtualnej maszyny” Klienta, na szczegółowych zasadach określonych dla tej dodatkowej Usługi.
5. Klient może udzielić Dostawcy dostępu do swoich wirtualnych maszyn (w zakresie określonym przez Klienta i stosując odpowiednie, dobrane przez siebie zabezpieczenia) poprzez:
 - a. utworzenie na wirtualnej maszynie konta administracyjnego dla osoby działającej w imieniu Dostawcy, w celu wykonania określonego, doraźnego działania; lub
 - b. korzystanie z usługi obejmującej wsparcie techniczne, administracyjne lub podobne.W takim przypadku Klient przekazuje Dostawcy instrukcje co do zakresu operacji, jakie mogą zostać wykonane przez osoby działające w imieniu Dostawcy, w formie elektronicznej, a Dostawca, poza obowiązkami określonymi w §4 poniżej, zobowiązane jest także do dołożenia należytej staranności, w zakresie w jakim jest to możliwe dla Dostawcy, do zapewnienia rozliczalności działań ww. osób w ramach wirtualnych maszyn Klienta (tj. logi dokonanych działań oraz możliwość ich przypisania do konkretnej osoby fizycznej) oraz do ich zobowiązania do działania zgodnie z Umową Powierzenia oraz przepisami prawa.

§ 4

Zasady przetwarzania Danych Osobowych

1. Dane Osobowe będą przetwarzane przez Dostawcę wyłącznie w celu realizacji na rzecz Klienta Usług określonych w Umowie Głównej, zgodnie z Umową Główną oraz niniejszą Umową Powierzenia (charakter i cel przetwarzania), w zakresie kategorii czynności przetwarzania wskazanych w szczególności w § 3 ust. 3 powyżej.
2. Dostawca zobowiązuje się:
 - a. przetwarzać Dane Osobowe wyłącznie na udokumentowane polecenie Klienta – co dotyczy też przekazywania Danych Osobowych do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej –

- chyba że obowiązek taki wynika z Aktów Prawnych; w takim wypadku przed rozpoczęciem przetwarzania Dostawca informuje Klienta o tym obowiązku prawnym, jeśli Akty Prawne nie zabraniają udzielania takiej informacji z uwagi na ważny interes publiczny;
- b. zapewnić, by osoby upoważnione po stronie Dostawcy do przetwarzania Danych Osobowych zobowiązały się do zachowania tajemnicy lub by podlegały odpowiedniemu ustawowemu obowiązkowi zachowania tajemnicy;
 - c. podejmować środki wymagane na mocy art. 32 RODO, w zakresie związanym z realizacją niniejszej Umowy Powierzenia, których opis znajduje się w **Załączniku nr 2 oraz Załączniku nr 3** do Umowy Powierzenia;
 - d. przestrzegać warunków korzystania z usług innego podmiotu przetwarzającego, zgodnie z ust. 5 oraz 6 poniżej;
 - e. w miarę możliwości i w granicach uzasadnionych charakterem czynności przetwarzania, pomagać Klientowi, stosując odpowiednie środki techniczne i organizacyjne, wywiązać się z obowiązku odpowiadania na żądania osoby, której dane dotyczą, w zakresie wykonywania jej praw określonych w rozdziale III RODO;
 - f. uwzględniając charakter przetwarzania oraz dostępne Dostawcy informacje, pomagać Klientowi wywiązać się z obowiązków określonych w art. 32-36 RODO w zakresie, w jakim jest to wymagane prawem;
 - g. po zakończeniu przetwarzania Danych Osobowych na podstawie niniejszej Umowy Powierzenia, zależnie od decyzji Klienta, usunąć lub zwrócić mu wszelkie Dane Osobowe, zgodnie z § 7 poniżej, usuwając przy tym wszelkie ich kopie, chyba że Akty Prawne nakazują przechowywanie Danych Osobowych;
 - h. udostępnić Klientowi informacje niezbędne do wykazania spełnienia obowiązków Dostawcy określonych w niniejszym ustępie, w granicach uzasadnionych charakterem czynności przetwarzania;
 - i. umożliwić Klientowi przeprowadzanie audytów i inspekcji, zgodnie z § 5 poniżej.
3. Dostawca oświadcza, że na dzień zawarcia Umowy Dane Osobowe przetwarzane są wyłącznie na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. Miejsca Przetwarzania mogą znajdować się wyłącznie na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej lub Europejskiego Obszaru Gospodarczego.

4. Dostawca może Podpowierzyć Dane Osobowe wyłącznie na zasadach określonych w niniejszym ustępie. Dostawca informuje Klienta o zamiarze Podpowierzenia, wskazując podmiot trzeci oraz konkretne czynności przetwarzania, w zakresie jakich będzie korzystał z Podpowierzenia, w formie wiadomości mailowej, co najmniej 30 dni przed planowanym terminem Podpowierzenia. Klient w ciągu 7 dni od otrzymania informacji, o której mowa w zdaniu poprzednim, może zgłosić uzasadniony sprzeciw wobec Podpowierzenia, który przekazuje Dostawcy w formie zwrotnej wiadomości mailowej pod rygorem nieważności. W przypadku otrzymania sprzeciwu, Dostawca w okresie kolejnych 5 dni będzie uprawniona do złożenia oświadczenia o rozwiązaniu Umowy Powierzenia z Klientem, z zachowaniem 14 dniowego okresu wypowiedzenia. W przypadku braku sprzeciwu w ww. terminie, Dostawca może przystąpić do Podpowierzenia.
5. Klient wyraża niniejszym zgodę na Podpowierzenie przetwarzania Danych Osobowych do spółki Atman Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, adres ul. Grochowska 21A, 04-186 Warszawa (odo@atman.pl, info@atman.pl) w zakresie czynności określonych w §3 ust. 3 lit. b powyżej.
6. Klient oświadcza, że zakres Danych Osobowych oraz kategorie czynności przetwarzania objęte Umową nie wymagają i nie będą wymagać w trakcie trwania Umowy Powierzenia stosowania innych niż opisane w Załączniku nr 2 oraz Załączniku nr 3, szczególnych środków do ich przetwarzania albo spełnienia innych, szczególnych warunków (np. uzyskanie zgody, rejestracji, certyfikatu etc.), z zastrzeżeniem zdania następnego. Dostawca w ramach wynagrodzenia określonego w Umowie Głównej zobowiązuje się w terminie 21 dni roboczych od otrzymania zgłoszonego w formie wiadomości mailowej żądania Klienta, stosować również inne niż opisane w § 4 Umowy Powierzenia, szczególne środki bezpieczeństwa, jeśli są one dla Dostawcy dostępne oraz biznesowo i ekonomicznie uzasadnione z perspektywy Dostawcy.
7. Klient zobowiązany jest do stosowania odpowiednich technik kryptograficznych (szyfrowania) względem wszelkich Danych Osobowych na etapie ich przesyłania do/z infrastruktury Dostawcy oraz na etapie ich przechowywania w ramach infrastruktury Dostawcy (obowiązek szyfrowania wirtualnej maszyny lub dysku, na którym przechowywane są Dane Osobowe), a także stosowania wszelkich innych zabezpieczeń wymaganych zgodnie z RODO w ramach tzw. wirtualnych maszyn, w celu odpowiedniego zabezpieczenia Danych Osobowych i ich zgodnego z prawem przetwarzania. Dostawca nie odpowiada za skutki naruszenia ww. zobowiązań przez Klienta. Na podstawie odrębnych ustaleń Stron istnieje możliwość zapewnienia przez Dostawcę dedykowanych rozwiązań

w zakresie bezpieczeństwa Usług, w tym szyfrowania informacji oraz zarządzania kluczami szyfrującymi.

8. W celu uniknięcia wątpliwości Strony potwierdzają, że realizacja obowiązków wynikających z Aktów Prawnych, w tym z RODO, względem Danych Osobowych przetwarzanych w ramach tzw. wirtualnych maszyn, w szczególności w zakresie zabezpieczeń organizacyjnych oraz technologicznych, a także wykonywania ich kopii bezpieczeństwa, jest obowiązkiem wyłącznie Klienta. z zastrzeżeniem §3 ust. 5 powyżej, Dostawca nie uzyskuje bezpośredniego dostępu do Danych Osobowych oraz nie wykonuje bezpośrednich operacji na tych danych, a jedynie wykonuje operacje na dostarczanej przez siebie infrastrukturze jako zestawie technologii oraz danych bez możliwości bezpośredniego ich wyodrębnienia.
9. W każdym przypadku stwierdzenia przez Dostawcę naruszenia ochrony Danych Osobowych powierzonych Dostawcy do przetwarzania przez Klienta, Dostawca bez zbędnej zwłoki, jednak w miarę możliwości nie później niż w ciągu 48 godzin od wykrycia naruszenia, zgłasza je Klientowi w formie wiadomości e-mail. Zawiadomienie będzie obejmowało znane Dostawcy i uwzględniające charakter powierzenia informacje o:
 - a. charakterze naruszenia, w tym w miarę możliwości będzie wskazywać kategorie i przybliżoną liczbę osób, których dane dotyczą, oraz kategorie i przybliżoną liczbę wpisów danych osobowych, których dotyczy naruszenie;
 - b. możliwych konsekwencjach naruszenia;
 - c. środkach zastosowanych lub proponowanych do zastosowania w celu zaradzenia naruszeniu, w tym w stosownych przypadkach o środkach w celu zminimalizowania jego ewentualnych negatywnych skutków.
10. Jeżeli – i w zakresie, w jakim – wyżej wskazanych informacji nie da się udzielić w tym samym czasie, będą udzielane sukcesywnie bez zbędnej zwłoki.

§ 5

Uprawnienia kontrolne

1. Klient jest uprawniony do samodzielnej, a Administratorzy wskazani w Załączniku nr 1 łącznej z Klientem, kontroli przetwarzania przez Dostawcę Danych Osobowych zgodnie z Umową

Powierzenia, w postaci audytu lub inspekcji, nie częściej jednak niż w sumie raz na 6 miesięcy. Klient może zlecić na własny koszt przeprowadzenie kontroli profesjonalnemu audytorowi, za którego ponosi odpowiedzialność. w każdym przypadku kontroli Klient powiadamia Dostawcę o zamiarze przeprowadzania kontroli, przesyłając jednocześnie plan kontroli, z wyprzedzeniem, nie krótszym niż 14 dni roboczych, a Dostawca zobowiązany jest umożliwić przeprowadzenie kontroli, w szczególności poprzez udostępnienie właściwej dokumentacji i pomieszczeń, w zakresie niezbędnym dla realizacji kontroli oraz udzielić wszelkich niezbędnych informacji dotyczących realizacji postanowień Umowy Powierzenia, z zastrzeżeniem obowiązków Dostawcy wynikających z przepisów prawa lub umów zawartych z innymi Administratorami oraz tajemnicy przedsiębiorstwa Dostawcy. W przypadku, gdy kontrola mogłaby negatywnie wpłynąć na bieżące funkcjonowanie Dostawcy lub podmiotów, którym Dostawca podpowierza wykonywanie określonych czynności, Strony zobowiązują się wspólnie wyznaczyć inny, odpowiedni termin kontroli.

2. Kontrola może być wykonywana w dni robocze w godzinach od 9:30 do 17:30 CET w sposób nieutrudniający pracy Dostawcy lub Miejsca Przetwarzania. Jedna kontrola w tych miejscach nie może trwać dłużej niż łącznie 3 dni robocze. W przypadku, gdyby przeprowadzenie kontroli w terminie wskazanym przez Klienta zgodnie z ust. 1 powyżej było z obiektywnych przyczyn niemożliwe (np. zbieg terminu z kontrolą prowadzoną przez innego Klienta), Dostawca niezwłocznie powiadomi o tym Klienta i Strony niezwłocznie uzgodnią najbliższy możliwy termin kontroli.
3. Z kontroli Strony sporządzą protokół. Klient może przedstawić zalecenia dotyczące jakości zabezpieczenia Danych Osobowych oraz sposobu ich przetwarzania, sporządzonych w wyniku kontroli, w terminie uzgodnionym przez Strony.
4. Wszelkie koszty kontroli ponosi Klient.
5. Dostawca jest zobowiązana powiadomić Klienta o każdej przeprowadzanej u Dostawcy kontroli uprawnionych organów państwowych, jeżeli ma ona związek z przetwarzaniem powierzonych przez Klienta Danych Osobowych, w terminie do 3 dni roboczych od dnia otrzymania odpowiedniego pisma, wezwania lub informacji o planowanej kontroli.
6. W przypadku, o którym mowa w § 2 ust. 2 Umowy Powierzenia, Dostawca ma prawo do żądania udokumentowania przez Klienta uprawnienia do dalszego powierzania Danych Osobowych w każdym czasie, a Klient jest zobowiązany dostarczyć Dostawcy stosowne pisemne lub elektroniczne

oświadczenie Administratora pod rygorem nieważności, w terminie 5 dni roboczych od dnia otrzymania żądania w formie wiadomości mailowej.

§ 6

Czas trwania Umowy Powierzenia

1. Umowa Powierzenia zostaje zawarta na czas obowiązywania zawartej przez Strony Umowy Głównej, z zastrzeżeniem ust. 2.
2. Rozwiązanie Umowy Głównej w każdym czasie i trybie przez którąkolwiek ze Stron, skutkuje rozwiązaniem Umowy Powierzenia.
3. W przypadku oświadczenia przez Klienta, że zaprzestał przetwarzania w ramach Usług Danych Osobowych, Klientowi przysługuje prawo rozwiązania Umowy Powierzenia z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia.

§ 7

Usunięcie Danych Osobowych

1. Klient w każdym czasie może usunąć Dane Osobowe przetwarzane w ramach Usług przykładowo poprzez:
 - a. odpowiednie nadpisanie, w ramach samodzielnie wybranego oprogramowania zainstalowanego i wykorzystywanego przez Klienta w ramach wirtualnej maszyny oraz określonej przez niego procedury - usunięcie następuje w chwili i na zasadach określonych samodzielnie przez Klienta;
 - b. usunięcie zaszyfrowanej wirtualnej maszyny Klienta – w takim przypadku uniemożliwienie dostępu do danych następuje natychmiast, a ich usunięcie następuje niezwłocznie.
2. Klient przez cały okres trwania Umowy Powierzenia ma możliwość dowolnego eksportowania Danych Osobowych, poprzez:
 - a. eksport poszczególnych baz danych / programów, które samodzielnie tworzy i którymi zarządza Klient, w formatach właściwych dla tych baz danych / programów (funkcjonalności zarządzane przez Klienta);

- b. eksport zestawu danych składających się na całą wirtualną maszynę Klienta, w formacie VMware (funkcjonalność zapewniana przez Dostawcę), o ile umożliwiają to funkcjonalności oraz warunki świadczenia danej Usługi z uwzględnieniem warunków korzystania z oprogramowania będącego przedmiotem praw własności intelektualnej podmiotów trzecich.
3. Najpóźniej do chwili rozwiązania Umowy Powierzenia lub Umowy Głównej Klient zobowiązany jest do eksportu Danych Osobowych zgodnie z ust. 2 powyżej oraz zapewnienia, aby wszelkie Dane Osobowe zostały usunięte z infrastruktury Dostawcy zgodnie z ust. 1 powyżej.
4. Niezależnie od postanowień ust. 3 powyżej, Dostawca w terminie do 14 dni od rozwiązania Umowy Głównej, usuwa wirtualne maszyny Klienta, które nie zostały uprzednio usunięte przez Klienta, co powoduje natychmiastową utratę dostępu do przechowywanych tam danych oraz ich usunięcie w przeciągu najpóźniej kolejnych 14 dni.
5. Dostawca oświadcza, że w przypadku prawidłowego wykonania przez Klienta czynności określonych w ust. 1 powyżej, Dostawca z chwilą tam określoną nie posiada i nie przetwarza kopii usuniętych Danych Osobowych, co w okresie trwania Umowy Powierzenia lub 30 dni po jej rozwiązaniu potwierdzi, na żądanie Klienta, w formie wiadomości e-mail.
6. Strony mogą określić w Umowie Głównej odrębne zasady zakończenia współpracy niż opisane w niniejszym paragrafie.

§ 8

Odpowiedzialność

1. Dostawca odpowiada za szkody wyrządzone Użytkownikowi oraz osobom trzecim (w tym zwłaszcza inni Administratorzy) w związku z wykonywaniem Umowy Powierzenia wyłącznie na zasadach i w granicach określonych w Umowie Głównej. Powyższa odpowiedzialność obejmuje także odpowiedzialność Dostawcy za podmioty, którym Dostawca Podpowierzył przetwarzanie Danych Osobowych zgodnie z Umową Powierzenia.
2. Klient zobowiązany jest do zapewnienia realizacji postanowienia wynikającego z ust. 1 powyżej, w ramach odpowiednich umów z właściwymi podmiotami trzecimi, w granicach dopuszczalnych prawem.

§ 9

Postanowienia końcowe

1. Dostawca jest uprawniona do jednostronnej aktualizacji treści Załączników nr 2 lub 3 w formie wiadomości e-mail pod rygorem nieważności, w przypadku zmiany przez Dostawcę lub przez podmiot, któremu Dostawca Podpowierzyła Dane Osobowe do przetwarzania, zakresu stosowanych rozwiązań / zabezpieczeń, pod warunkiem, że będą one spełniały wymogi określone w RODO. Klient, w przypadku uznania, że zmiany wprowadzone przez Dostawcę zgodnie ze zdaniem poprzednim są niezgodne z RODO, zawiadomi o tym Dostawcę w terminie 14 dni od aktualizacji, w formie zwrotnej wiadomości e-mail.
2. W sprawach nieuregulowanych Umową Powierzenia znajdują zastosowanie odpowiednie przepisy powszechnie obowiązującego prawa oraz postanowienia Umowy Głównej.
3. W przypadku gdy te same kwestie zostały odmiennie uregulowane w Umowie Powierzenia oraz Umowie Głównej, stosuje się postanowienia Umowy Powierzenia.

Lista załączników:

1. Załącznik Nr 1 – WZÓR: lista Administratorów
2. Załącznik Nr 2 – Stosowane procedury bezpieczeństwa u Dostawcy
3. Załącznik Nr 3 – Opis organizacji i sposobów zabezpieczenia zasobów informacyjnych u poddostawców.

Załącznik nr 1 – WZÓR: lista Administratorów

Lp.	Nazwa / imię i nazwisko Administratora i jego reprezentanta (jeśli posiada)	Adres siedziby Administratora	Adres e-mail Administratora	Imię i nazwisko, e-mail inspektora ochrony danych (jeśli posiada)

Załącznik nr 2 – Stosowane procedury bezpieczeństwa u Dostawcy

Stosowane procedury bezpieczeństwa

Comtegra S.A. świadczy usługi objęte zakresem Umowy Powierzenia nieprzerwanie od 2016 roku.

W działalności Comtegra S.A. stosowane są w szczególności następujące środki prawne, techniczne i organizacyjne, w celu zapewnienia odpowiedniego poziomu bezpieczeństwa dla zakresu usług świadczonych przez Comtegra S.A.:

1. Rozwiązania prawne:
 - a. Comtegra S.A. jest właścicielem (pełna, wyłączna kontrola) całej infrastruktury wykorzystywanej do świadczenia Usług, w tym serwerów, systemów pamięci masowej, przełączników sieciowych, szkieletowych oraz sieci danych, jak również routerów i okablowania;
 - b. wszystkie osoby działające w imieniu Comtegra S.A. przy przetwarzaniu danych osobowych, których administratorem lub podmiotem przetwarzającym jest Comtegra S.A., zobowiązały się do zachowania tych informacji w tajemnicy oraz niewykorzystywania w jakimkolwiek celu innym niż związany z realizacją ich obowiązków służbowych;
 - c. naruszenie zobowiązania do poufności, o którym mowa w lit. a powyżej, co do zasady będzie stanowiło przestępstwo przeciwko ochronie informacji (art. 266 i następane ustawy z dnia 6 czerwca 1997 r. Kodeks karny) i osoby, których to zobowiązanie dotyczy, zostały o tym fakcie pouczone;
 - d. Comtegra S.A. zna i stale dąży do pełnej realizacji obowiązków nakładanych na nią przez właściwe przepisy, w tym w szczególności rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE, w tym także na bieżąco monitoruje oraz uwzględnia w niezbędnym zakresie opinie i wytyczne właściwych organów nadzoru, takich jak Europejska Rada Ochrony Danych;
 - e. wszelkie umowy dotyczące powierzenia przez Comtegra S.A. danych osobowych do przetwarzania podmiotowi trzeciemu, gdzie Comtegra S.A. działa jako administrator lub jako procesor, spełniają wymagania RODO i są zawierane wyłącznie z podmiotami, które zapewniają

wystarczające gwarancje wdrożenia odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych, by przetwarzanie spełniało wymogi RODO, w tym posiadają odpowiednie doświadczenie oraz renomę.

2. Rozwiązania organizacyjne:

- a. Comtegra S.A. posiada i wdrożyła w szczególności następujące polityki związane z bezpieczeństwem przetwarzania danych osobowych: polityka bezpieczeństwa danych osobowych, instrukcja zarządzania systemami informatycznymi, procedury dot. zarządzania incydentami;
- b. Comtegra S.A. posiada aktualny Certyfikat Systemu Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji ISO 27001 (bezpieczeństwo informacji) oraz certyfikat ISO 27018 (dobre praktyki zabezpieczania danych osobowych w chmurze obliczeniowej);
- c. Comtegra S.A. wyznaczyła Inspektora Ochrony Danych;
- d. wdrożona jest procedura aktualizacji systemów/programów - systemy aktualizowane są cyklicznie, zgodnie z ustalonym harmonogramem. w przypadku, kiedy wystąpi błąd/podatność, która znacząco wpływa na bezpieczeństwo środowiska, aktualizacje wykonywane są bezzwłocznie, z pominięciem ustalonego harmonogramu;
- e. stosowane są rozwiązania z zakresu tzw. utwardzania systemów (ang. hardening);
- f. każda osoba należąca do personelu Comtegra S.A. posiada własny identyfikator (login+hasło), którym posługuje się w ramach organizacji. Dostęp dla każdej osoby i poziom jej uprawnień przyznawany jest zgodnie z polityką najmniejszych uprawnień i wyłącznie celu w realizacji zadań służbowych;
- g. wszystkie osoby działające w imieniu Comtegra S.A. uczestniczą w okresowych szkoleniach z zakresu ochrony danych osobowych oraz bezpieczeństwa informacji;

3. Rozwiązania techniczne:

- a. wszelkie dane przesyłane pomiędzy serwerami Comtegra S.A. na poziomie Chmury są przesyłane w postaci zaszyfrowanej – SSL;

- b. konfiguracja systemów wykorzystywanych na poziomie Chmury wykonywana jest z centralnego systemu zarządzającego konfiguracją, dodatkowo serwery posiadają lokalnie mechanizm umożliwiający śledzenie zmian w konfiguracji;
- c. infrastruktura Comtegra S.A. umożliwia wykorzystywanie przez Użytkowników w ramach ich maszyn wirtualnych wszelkich znanych rozwiązań technologicznych sieciowych mogących służyć zapewnieniu bezpieczeństwa transferu danych osobowych, w tym możliwość stosowania rozwiązań typu VPN. Każdy Użytkownik przechowujący dane osobowe w ramach maszyn wirtualnych odpowiedzialny jest za ich odpowiednie zabezpieczenie z wykorzystaniem np. szyfrowanie tych danych;
- d. dostęp do wewnętrznej sieci Comtegra S.A. służącej do zarządzania Chmurą oparty jest o autoryzację wieloetapową, dodatkowo występuje segmentacja sieci, gdzie dany użytkownik wewnętrzny ma dostęp jedynie do wydzielonej części infrastruktury;
- e. infrastruktura podlega testom bezpieczeństwa - stosowane są mechanizmy automatycznego wykrywania podatności, wszystkie systemy skanowane są na bieżąco (testy uruchamiane zgodnie z harmonogramem), pod kątem aktualnie opublikowanych podatności (CVE). Comtegra S.A. korzysta również z usług firm zewnętrznych, które cyklicznie przeprowadzają audyt bezpieczeństwa infrastruktury (DSS) oraz niezwłocznie wdraża ew. rekomendacje;
- f. stosowany jest monitoring funkcjonowania infrastruktury w trybie 24/7/365 w celu wykrywania awarii – wykorzystywane są zarówno wewnętrzne jak i zewnętrzne, zautomatyzowane narzędzia do monitorowania sieci, a w przypadku wystąpienia awarii inżynier Comtegra S.A. dostępny jest całą dobę.

Załącznik nr 3 – Opis organizacji i sposobów zabezpieczenia zasobów informacyjnych u poddostawców

Atman Sp. z o.o.

Załącznik zawiera spis zabezpieczeń mających wpływ na utrzymanie bezpieczeństwa, w procesach w których dochodzi do przetwarzania danych osobowych w **Atman Sp. z o.o.** (dalej jako: *Atman*).

W kontekście klasyfikacji zabezpieczeń dla procesów, w których przetwarzane są dane osobowe, szczególną uwagę w *Atman* zwraca się na zgodność z przepisami Rozporządzenia o Ochronie Danych Osobowych (RODO), co oznacza ciągłe monitorowanie i identyfikowanie wszystkich wynikających zobowiązań prawnych, nadzorczych, umownych oraz systemowego podejścia do ich przestrzegania. Przy doborze sposobów zabezpieczenia uwzględnia się najlepsze praktyki i technologie dostępne dla danej kategorii zabezpieczeń w celu ciągłego zapewniania poufności, integralności, dostępności i odporności systemów służących do przetwarzania danych osobowych oraz usług przetwarzania.

Zabezpieczenia organizacyjne

- a. *Atman* posiada dokumentację, która reguluje sposób organizacji systemu ochrony danych osobowych – Polityka Ochrony Danych Osobowych,
- b. *Atman* posiada procedurę zarządzania incydentami określającą sposób postępowania w celu jak najszybszego przywrócenia dostępności danych osobowych i dostępu do nich w razie wystąpienia incydentu,
- c. *Atman* posiada wyznaczonego Inspektora Ochrony Danych Osobowych,
- d. *Atman* posiada certyfikowany Zintegrowany System Zarządzania Jakością i Bezpieczeństwem Informacji spełniający wymogi normy ISO/IEC 27001:2013 oraz PN-EN ISO 9001:2015 mający bezpośredni wpływ na jakość oraz bezpieczeństwo informacji i usług,
- e. wszyscy pracownicy i współpracownicy *Atman* zostali upoważnieni do przetwarzania danych osobowych,
- f. dla pracowników i współpracowników *Atman* przeprowadza szkolenia wstępne i okresowe z ochrony danych osobowych.

Bezpieczeństwo fizyczne i środowiskowe

- a. *Atman* zapewnia całkowitą kontrolę przepływu osób i pojazdów na terenie całego obszaru administracyjnego - nadzór realizowany jest przez zewnętrzną, koncesjonowaną firmę ochrony mienia,
- b. obiekty *Atman* podzielone są na strefy bezpieczeństwa a przemieszczanie w strefach wspierane jest Systemem Kontroli Dostępu zapewniającym całkowitą rozliczalność i kontrolę uprawnień dostępu,
- c. obiekty *Atman* monitorowane są przez System Telewizji Dozorowej CCTV,
- d. obiekty *Atman* posiadają System Sygnalizacji Włamania i Napadu włączony w system monitoringu koncesjonowanej firmy ochrony mienia gwarantujący dojazd uzbrojonych patroli interwencyjnych,
- e. obiekty *Atman* posiadają System Przeciwpożarowy oraz wyposażone są w wielostrefową instalację gaśniczą typu INERGEN®,
- f. sygnały z systemów bezpieczeństwa są odbierane i monitorowane w trybie ciągłym (w tym dotyczące infrastruktury sieciowej, zasilania energetycznego i bezpieczeństwa serwerowni, obiektów administracyjno-biurowych i innych ważnych zasobów wykorzystywanych do świadczenia usług przez *Atman*) – systemy te są regularnie testowane,
- g. ciągłość działania procesów w serwerowniach realizowana jest poprzez kaskadowy i redundantny system zasilania rezerwowego obejmujący m.in. UPS, dedykowane agregaty prądotwórcze i redundantne stacje zasilania.
- h. następujące służby zabezpieczenia infrastruktury i bezpieczeństwa pracują w trybie ciągłym, tj. 24/7/365:
 - a) obsługa techniczna i recepcyjna,
 - b) ochrona terenu i budynków centrum danych (koncesjonowana firma ochrony mienia),
 - c) Customer Service oraz NOC (Centrum Operacyjne Sieci).
- i. fizyczny dostęp do platformy sprzętowej, na bazie której świadczona są usługi ograniczony jest tylko do wybranej grupy opiekunów-inżynierów. Dostęp zarówno osób trzecich jak i pracowników *Atman* spoza tej grupy jest zabroniony i podlega ścisłej kontroli.

Bezpieczeństwo teleinformatyczne systemów wewnętrznych Atman

- a. każdy pracownik i współpracownik *Atman* posiada odrębne, unikalne konto dostępowe do systemów informatycznych, w których przetwarzane są dane osobowe,
- b. *Atman* stosuje techniczne środki w warstwie składowania danych zapewniające ich spójność,
- c. *Atman* stosuje procedury nadawania uprawnień, odbierania uprawnień oraz cyklicznej kontroli aktualności zbioru użytkowników oraz ich uprawnień,
- d. *Atman* stosuje politykę silnych haseł, zmiany haseł i blokowania kont,
- e. *Atman* stosuje centralne zarządzanie i pełną kontrolę zdalnego dostępu do zasobów firmowych,
- f. *Atman* stosuje połączenia szyfrowane SSL,
- g. *Atman* stosuje mechanizmy redundancji zasobów serwerowych i sieciowych,
- h. *Atman* stosuje politykę tworzenia oraz odtwarzania kopii zapasowych (politykę backup),
- i. *Atman* wykorzystuje mechanizmy zapewnienia wysokiej dostępności dla systemów i aplikacji przetwarzających dane,
- j. *Atman* stosuje ochronę przed nieuprawnionym dostępem do systemów i sieci przy pomocy systemów firewall,
- k. *Atman* stosuje systemy monitorujące ruch sieciowy – wykryte anomalie są logowane i raportowane,
- l. *Atman* stosuje dwuskładnikowe uwierzytelnianie.

Załącznik nr 2 do Regulaminu

ZGŁOSZENIE REKLAMACYJNE

REKLAMUJĄCY:

Imię i Nazwisko / nazwa:

Adres:

Email:

Tel.:

DATA SPORZĄDZENIA REKLAMACJI:

DATA NABYCIA USŁUGI:

NR UMOWY / ZAMÓWIENIA:

PRZEDMIOT REKLAMACJI:

Nazwa usługi:

Opis korzystania z usługi:

.....

.....

Wartość reklamowanej usługi: [PLN/.....]

Reklamowany okres usługi:

ZGŁOSZENIE REKLAMACJI:

Zastrzeżenia związane z dostępem do usługi: [TAK / NIE]

Zastrzeżenia związane z korzystaniem z usługi: [TAK / NIE]

Zastrzeżenia związane z funkcjonowaniem usługi: [TAK / NIE]

Inne:

Okoliczności uzasadniające reklamację:

.....

Data zajścia zdarzenia uzasadniającego reklamację:

Brak odpowiedzi na reklamację nie powinien być traktowany jako uznanie reklamacji.

.....
(czytelny podpis reklamującego)¹

¹ Składając podpis niniejszym potwierdzam swoje upoważnienie do składania i przyjmowania oświadczeń w imieniu reklamującego.