

# Regulamin świadczenia usług (model SaaS)

wersja obowiązująca od 01.03.2023

## § 1. Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady, zakres i warunki świadczenia przez Operatora Usług na rzecz Klientów niebędących Konsumentami. Niniejszy Regulamin nie określa zasad świadczenia Usług na rzecz Konsumentów.
2. Zapoznanie się z treścią Regulaminu oraz jego akceptacja są warunkami świadczenia Usług.

## § 2. Definicje

Użyte w Regulaminie pojęcia mają następujące znaczenie:

- 1) "**Administrator**" – nadrzędny Użytkownik, któremu przyznane są szczególne uprawnienia;
- 2) "**Cennik**" – cennik określający aktualną wysokość opłat. Cennik może nie określać wysokości opłat za usługi lub prace wymagające indywidualnego oszacowania;
- 3) "**Dodatek**" – dodatkowa funkcjonalność (organizacyjna, techniczna, inna), która może zostać udostępniona Klientowi – wedle wyboru Operatora – za dodatkową odpłatnością lub bez takiej odpłatności, celem rozszerzenia Pakietu. Dodatek jest aktywowany na żądanie Klienta (dotyczy dodatku odpłatnego oraz nieodpłatnego); dodatek nieodpłatny może być aktywowany bez żądania Klienta w ramach rozbudowy lub innej modyfikacji Usługi, w tym Oprogramowania udostępnianego do korzystania;
- 4) **Limit Użytkowników** – maksymalny, wyrażony cyfrowo, limit jednocześnie zalogowanych Użytkowników wynikający z nabytego przez Klienta wariantu Usługi.
- 5) **Klient** - podmiot, o którym mowa w § 1 ust. 1 Regulaminu niebędący Konsumentem, który zawarł z Operatorem Umowę o świadczenie Usług (na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie);
- 6) **Konsument** – konsument w rozumieniu art. 22<sup>1</sup> ustawy z 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny;
- 7) **Konto** – wydzielona i dedykowana Klientowi przestrzeń w chmurze, poprzez którą Klientowi udzielany jest dostęp do Oprogramowania i poprzez którą zarządza on Usługą Dostępu;
- 8) **Okres Abonamentu** – okres na jaki zostaje aktywowana Usługa Dostępu do Konta z funkcjami aktywnymi, zgodnie z Pakietem i Dodatkami wybranymi przez Klienta;
- 9) **Operator** (także „Comarch”) - Comarch Spółka Akcyjna z siedzibą w Krakowie, al. Jana Pawła II 39A, 31-864 Kraków, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa - Śródmieścia w Krakowie XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000057567, NIP: 6770065406, REGON: 350527377, o wniesionym w całości kapitale zakładowym w wysokości 8 133 349,00 zł;
- 10) **Opłata Abonamentowa** – wynagrodzenie za Usługę Dostępu w Okresie Abonamentu;
- 11) **Oprogramowanie** – Comarch Optimed NXT Cloud oraz związane z nim oprogramowania (o ile są udostępniane w ramach Usługi Dostępu). Zakres dostępnych dla Klienta funkcjonalności i narzędzi Oprogramowania jest zależny od wybranego przez Klienta Pakietu i ewentualnego Dodatku;
- 12) **Pakiet** – wariant Usługi Dostępu wybrany przez Klienta przy zawarciu Umowy lub już po jej zawarciu. Pakiety mogą różnić się od siebie, w tym w szczególności dostępnymi funkcjonalnościami i narzędziami Oprogramowania, limitem danych przetwarzanych w ramach Usługi Dostępu (tj. danych przechowywanych i przetwarzanych w chmurze), a także zakresem innych usług świadczonych w ramach Usługi Dostępu;
- 13) **Regulamin** – niniejszy regulamin;
- 14) **Serwis** – oznacza stronę: <https://klinika24.pl/>
- 15) **Strona Internetowa** – adres internetowy (domena) poprzez który następuje dostęp do Konta;
- 16) **System zgłoszeniowy** – system NCR Manager pod adresem: <https://ncr.comarch-healthcare.pl/>
- 17) **Tryb pasywny** – dostęp do Konta w trybie do odczytu (z wyłączonym trybem aktywnym);
- 18) **Umowa** – umowa o treści wynikającej z Regulaminu i Załączników do Regulaminu (stanowiących jego integralną część), zawarta pomiędzy Klientem a Operatorem w chwili akceptacji Regulaminu;
- 19) **Usługa** – każda usługa świadczona przez Operatora na rzecz Klienta na podstawie Umowy;

- 20) **Usługa Dostępu** – usługa polegająca na zapewnieniu Klientowi możliwości korzystania z Oprogramowania w modelu usługowym (SaaS);
- 21) **Usługa Opcjonalna** – usługa opcjonalna, inna niż Usługa Dostępu, możliwa do zlecenia przez Klienta w związku z Usługą Dostępu (o ile Operator dopuszcza możliwość zlecenia Usług Opcjonalnych i wyodrębnia takie Usługi Opcjonalne na stronie Serwisu);
- 22) **Użytkownik** – osoba fizyczna uprawniona do korzystania z Usługi Dostępu w imieniu i na rzecz Klienta, której status w takim charakterze nadawany jest z poziomu Konta Klienta (poprzez Administratora). Każdy Użytkownik zarejestrowany jest za pomocą niepowtarzalnego identyfikatora Użytkownika (składającego się z co najmniej 3 liter);

### § 3. Zawarcie Umowy i rozpoczęcie świadczenia Usług

1. Warunkiem zawarcia Umowy i świadczenia Usług jest utworzenie przez Klienta Konta w Serwisie. Utworzenie Konta wymaga rejestracji przeprowadzonej w sposób zgodny z procedurą przewidzianą w Serwisie, w tym w szczególności:
  - 1) uzupełnienia i przesłania danych rejestracyjnych;
  - 2) akceptacji Regulaminu;
  - 3) wyboru zakresu Usług oferowanych w Serwisie.
2. Klient zobowiązany jest do podania rzetelnych i zgodnych ze stanem faktycznym informacji wymaganych do ukończenia procesu rejestracji i założenia Konta, a także niezwłocznego aktualizowania tych danych w przypadku jakiegokolwiek ich zmiany. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym wszelkie oświadczenia, zawiadomienia, informacje, faktury VAT oraz jakakolwiek inna korespondencja sporządzone przez Operatora na podstawie niezaktualizowanych danych będą uznawane odpowiednio za prawidłowo sporządzone i skutecznie doręczone. Postanowienie zdania pierwszego stosuje się również do każdego tworzonego przez Operatora w ramach Usługi Dostępu konta jego Użytkownika.
3. Warunkiem uruchomienia Usługi Dostępu przez Operatora jest przejście procesu rejestracyjnego przez Klienta, o którym mowa w ust. 1 powyżej; Operator zastrzec może również, że warunkiem uruchomienia Usługi Dostępu będzie uiszczenie opłaty (w wysokości i na zasadach wynikających z Cennika).
4. Zastrzega się dla Operatora prawo uruchomienia Usługi Dostępu do 2 dni roboczych od ukończenia procesu rejestracyjnego i opłacenia Usługi Dostępu (o ile Operator wymaga takiej odpłatności zgodnie z Cennikiem), co Klient akceptuje.
5. Operator zastrzega sobie prawo do weryfikacji danych podawanych w toku rejestracji Klienta i tworzenia kont Użytkowników. Podanie danych nieprawdziwych może być przeszkodą do rejestracji Klienta lub utworzenia konta Użytkownika.

### § 4. Ogólne zasady świadczenia Usług

1. Usługi są świadczone drogą elektroniczną. Dostęp do Oprogramowania następuje poprzez Stronę Internetową. Oprogramowanie nie jest wspierane na urządzeniach mobilnych – co oznacza, że Operator nie zapewnia ani nie gwarantuje możliwości korzystania z Usługi Dostępu przy pomocy urządzeń mobilnych.
2. Wyłącznie formy elektronicznej nie dotyczy Usługi, której świadczenie w drodze elektronicznej doznaje w ocenie Operatora przeszkód technicznych, a także Usługi, na której świadczenie w sposób inny niż drogą elektroniczną wyrazi zgodę Operator (co najmniej w formie dokumentowej pod rygorem nieważności). Zgoda, o której mowa w zdaniu poprzedzającym, może zostać uzależniona przez Operatora od zaakceptowania i uiszczenia przez Klienta dodatkowej opłaty, w wysokości ustalonej na podstawie stawek Cennika, a w braku danych w Cenniku – na podstawie indywidualnego oszacowania Operatora, którego bazą może być w szczególności stawka godzinowa.
3. Klient akceptuje, że:
  - 1) Usługa Dostępu wymaga posługiwania się indywidualizującymi danymi dostępu (loginem i hasłem), za których poufność oraz ochronę przed nieuprawnionym dostępem osób trzecich odpowiedzialność ponosi Klient. Korzystanie z Usługi Dostępu wymaga uwierzytelnienia dwupoziomowego (2FA - two-factor authentication). Operator nie ponosi odpowiedzialności za ujawnienie przez Klienta lub jego Użytkowników indywidualizujących danych dostępu oraz za zdarzenia i szkody wynikłe z takiego ujawnienia;

- 2) Oprogramowanie jest udostępniane w wersji „as is” („takim jakim jest”) i wraz z wszystkimi jego funkcjami i narzędziami stanowi techniczną i organizacyjną całość, bez możliwości personalizacji i modyfikacji stosownie do oczekiwań Klienta;
  - 3) Operator nie gwarantuje zachowania nienaruszalności formy i treści Oprogramowania, Serwisu oraz Strony Internetowej, w tym tworzących ich elementów (tak w warstwie graficznej, dźwiękowej jak i funkcjonalnej), zastrzegając sobie prawo do ich dowolnych przekształceń i modyfikacji, bez konieczności uprzedniego informowania i uzyskiwania zgody Klienta. W szczególności Operator jest uprawniony do zmiany cech użytkowych Oprogramowania, rozbudowy Oprogramowania o dodatkowe elementy i funkcjonalności, usuwania błędów i awarii, a także do dowolnych aktualizacji (nowych wersji – „upgrade” lub wydań – „update”);
  - 4) do korzystania z Oprogramowania w Usłudze Dostępu uprawniony jest każdy zarejestrowany Użytkownik, jednakże z Oprogramowania w Usłudze Dostępu nie może korzystać jednocześnie (być zalogowanych) więcej Użytkowników niż wynika to z Limitu Użytkowników. Zwiększenie Limitu Użytkowników jest możliwe za zgodą Operatora i ma charakter odpłatny, o ile Operator nie postanowi odmiennie. Zasady odpłatności za zwiększenie Limitu Użytkowników określa Cennik Operatora; w przypadku braku danych w Cenniku Operatora, wysokość wynagrodzenia za zwiększenie Limitu Użytkowników podlegać będzie ustaleniu na podstawie indywidualnego oszacowania Operatora. Wynagrodzenie należne z tytułu zwiększenia Limitu Użytkowników może – wedle wyboru Operatora – mieć charakter jednorazowej płatności lub odpowiednio zwiększyć wysokość Opłaty Abonamentowej.
  - 5) Operator decyduje o dostępności i zawartości poszczególnych Pakietów i Dodatków, a także określa wynagrodzenie za nie w swoim Cenniku. Operator nie gwarantuje, że będzie oferował możliwość nabycia jakiegokolwiek Dodatku.
  - 6) realizacja poszczególnych Usług jest uzależniona od współdziałania Klienta, w tym przekazania przez Klienta danych niezbędnych do wykonania Usług lub udzielenia Operatorowi zdalnego dostępu do sprzętu komputerowego Klienta (przy zastosowaniu środków organizacyjnych zapewniających odpowiedni poziom przepływu danych). Jeżeli nabyta przez Klienta Usługa obejmować będzie integrację z oprogramowaniem/systemem osoby trzeciej, Klient zobowiązany będzie zawiadomić taką osobę trzecią o zamiarze integracji z Oprogramowaniem oraz uzyskać zgodę takiej osoby trzeciej na integrację. Brak zgody osoby trzeciej uniemożliwi wykonanie prac integracyjnych.
  - 7) nieprzekazanie przez Klienta żądanych przez Operatora danych, przekazanie danych niepełnych, niewłaściwych lub też w formie innej niż wskazany przez Operatora, jak również brak realizacji przez Klienta czynności, które zobowiązał się on wykonać, mogą uniemożliwić lub utrudnić odpowiednio aktywację Usługi Dostępu lub wykonanie Usług Opcjonalnych z przyczyn leżących po stronie Klienta. Za opóźnienia z tym związane Operator nie ponosi odpowiedzialności. W takim przypadku Operator nie traci prawa do wynagrodzenia, które należy mu się w pełnej wysokości z tytułu gotowości do świadczenia Usługi, która nie mogła zostać wykonana lub której wykonanie doznało przeszkód z przyczyn leżących po stronie Klienta.
  - 8) informacja o czynnościach i informacjach, za przekazanie lub realizację których odpowiedzialność ponosi Klient w związku z nabytą przez siebie Usługą może wynikać z danych zamieszczonych w Serwisie, w szczególności w ramach opisu danej Usługi (komunikat w Serwisie). Strony komunikat taki przyjmują za wiążący, a Klient zobowiązuje się do podjęcia działań i przekazania Operatorowi danych zgodnych z jego treścią.
4. W związku z korzystaniem z Usług Klient zobowiązuje się nie podejmować działań, które mogłyby naruszać prawa osób trzecich, w tym w szczególności prowadzić do łamania haseł i/lub loginów innych osób (klientów Operatora) korzystających z Usługi Dostępu. Klient zobowiązuje się także do niepodejmowania działań zmierzających do: (i) przełamania zabezpieczeń wprowadzonych przez Operatora celem należytego świadczenia Usługi Dostępu, (ii) wywołania awarii lub dysfunkcji Oprogramowania lub Strony Internetowej.
  5. Jeżeli w ramach Usługi Dostępu Klient uzyskuje dostęp do funkcjonalności „Klinika24”, zastosowanie ma Załącznik nr 1.
  6. Szczegółowe zasady dotyczące ciągłości Usługi Dostępu, w tym świadczenia usług o charakterze serwisowym, określono w Załączniku nr 2 (SLA).
  7. Warunkiem prawidłowego świadczenia Usługi jest zapewnienie przez Klienta – na własne ryzyko i koszt – odpowiednich warunków technicznych i organizacyjnych, umożliwiających realizację i korzystanie z Usługi. Warunki takie przedstawiono w Załączniku nr 3.
  8. Operator nie ponosi odpowiedzialności za brak realizacji lub nienależytą realizację Usługi (w tym także za brak możliwości korzystania z Usługi), jeżeli wynika to z niezapewnienia przez Klienta odpowiednich warunków technicznych i organizacyjnych, w tym w szczególności (lecz bez ograniczeń do dalek wymienionych) z wadliwego działania sprzętu komputerowego lub sieci komputerowej Klienta.

9. Jeżeli z przyczyn leżących po stronie Klienta Usługa nie może być świadczona odpowiednio w całości lub w części lub też nie może być świadczona w sposób należyty (np. przypadek obniżonej jakości świadczenia Usługi), Operator nie traci prawa do wynagrodzenia, które jest mu należne w pełnej wysokości.
10. Zlecenie Operatorowi prac/usług niewynikających z oferty udostępnionej w Serwisie (prace dodatkowe) wymaga kontaktu Klienta z Operatorem celem uzgodnienia warunków zlecenia. Zastrzega się jednak, że Operator nie jest zobowiązany do sporządzenia oferty prac dodatkowych, ani do przyjęcia zlecenia na wykonanie prac dodatkowych.

## **§ 5. Wynagrodzenie**

1. Z tytułu świadczenia Usług, Klient zobowiązuje się do zapłaty na rzecz Operatora wynagrodzenia, w wysokości i na zasadach płatności wynikających z Cennika, o ile odmiennie nie wynika z Regulaminu i Załączników (zgodnie z którymi niektóre świadczenia mogą wymagać indywidualnego oszacowania). Świadczenie Usługi wiąże się z obowiązkiem Klienta uiszczenia na rzecz Operatora płatności z tytułu e-Rejestracji (także na zasadach określonych w Cenniku) – co Klient akceptuje.
2. Opłaty za Usługi mogą być wnoszone za pośrednictwem serwisu płatności obsługiwanego w Serwisie, jeżeli umożliwiają to narzędzia (funkcjonalności) udostępniane w ramach Serwisu.
3. Wynagrodzenie w Cenniku podawane jest w stawkach netto i podlega powiększeniu o podatek VAT, który Klient także zobowiązany jest zapłacić.
4. Klient wyraża zgodę na otrzymywanie faktur VAT, korekt faktur VAT oraz duplikatów faktur VAT drogą elektroniczną na wskazany przez siebie adres e-mail.
5. Faktury VAT wystawiane są w formacie PDF i opatrywane podpisem elektronicznym. Faktury VAT są przesyłane na adres e-mail podany w procesie rejestracji.
6. Za dzień zapłaty uważa się dzień uznania rachunku bankowego Operatora.
7. W przypadku opóźnienia Klienta w zapłacie jakiegokolwiek wymagalnej części wynagrodzenia należnego Operatorowi, przekraczającego co najmniej 30 dni, Operator jest uprawniony do wstrzymania lub ograniczenia wykonywania Umowy (np. poprzez włączenie Trybu pasywnego, zawieszenie dostępu do Konta lub wybranych funkcjonalności Oprogramowania), bez ponoszenia z tego tytułu jakichkolwiek negatywnych konsekwencji, aż do dnia uiszczenia przez Klienta całego zaległego wynagrodzenia. Za czas wstrzymania Operatorowi przysługuje wynagrodzenie za pozostawanie w gotowości do świadczenia Usług, a Okres Abonamentowy biegnie nadal (tj. wstrzymanie wykonania Umowy nie skutkuje zawieszeniem Okresu Abonamentu). Operator wznowi świadczenie Usług niezwłocznie po otrzymaniu wynagrodzenia.
8. Zastrzega się na rzecz Operatora prawo do zmian wysokości wynagrodzenia za Usługi (tj. zmiany Cennika) i zasad dotyczących płatności. Operator będzie komunikował zmianę Cennika z co najmniej 30 dniowym wyprzedzeniem, wskazując także datę (dzienną), od której zmiany wejdą w życie. Jeżeli Klient sprzeciwia się zmianie Cennika może wypowiedzieć Umowę w terminie do 14 dni od zakomunikowania zmiany Cennika, ze skutkiem od dnia wejścia w życie nowego Cennika. Brak wypowiedzenia jest równoznaczny z akceptacją przez Klienta zmiany Cennika. Zmiany Cennika będą komunikowane Klientowi drogą elektroniczną (np. poprzez publikację informacji o takich zmianach w Serwisie i/lub poprzez wiadomości wysyłane na adres e-mail Klienta) lub pisemną.
9. Zmiana Cennika w toku trwania Umowy nie stanowi zmiany Umowy.
10. Wyłącza się prawo dokonywania potrąceń przez Klienta z wierzytelnościami Operatora.
11. Eksport danych przez Operatora (realizowany na zamówienie Klienta) w trakcie jak i po zakończeniu obowiązywania Umowy ma charakter odpłatny. Wysokość opłaty podlega indywidualnemu uzgodnieniu przez Strony i jest uzależniona od zakresu i wielkości danych podlegających eksportowi, jeżeli w Cenniku brak informacji o wysokości opłaty. Operator nie wykonuje bezpłatnego eksportu danych. Klient przyjmuje do wiadomości, że zamówienie na eksport może zostać złożone wyłącznie w czasie, gdy Operator posiada (przechowuje) dane Klienta.

## **§ 6. Prawa własności intelektualnej**

1. Operator jest uprawniony do udostępniania Oprogramowania do korzystania Klientowi (w tym także tworzących Oprogramowanie elementów takich jak teksty, grafiki), a udostępnienie takie następuje bez naruszenia praw osób trzecich.
2. Operator udziela Klientowi, na czas trwania Umowy, w ramach wynagrodzenia za Usługę Dostępu, ograniczonego, niewyłącznego, prawa do korzystania z Oprogramowania na terytorium Polski. Klient jest

uprawniony do korzystania z Oprogramowania (uruchamianego w chmurze, do którego dostęp jest możliwy z poziomu Konta):

- 1) wyłącznie w ramach Usługi Dostępu i wyłącznie na własny użytek (do celów prowadzonej przez siebie działalności gospodarczej). Wyłącza się możliwość komercyjnego wykorzystywania Oprogramowania.
  - 2) poprzez wyświetlanie i odczyt Oprogramowania, a także
  - 3) poprzez wprowadzanie danych do Oprogramowania, przechowywanie danych w Oprogramowaniu, a także poprzez korzystanie z funkcjonalności dostępnych w ramach Oprogramowania z poziomu Konta.
3. Umowa nie przenosi na Klienta jakichkolwiek praw własności intelektualnej do Oprogramowania ani jego utworów zależnych.
  4. Klientowi nie przysługuje roszczenie o wydanie egzemplarza lub kopii Oprogramowania, do którego dostęp zapewniany jest w ramach Usługi Dostępu.
  5. Klient nie może:
    - 1) rejestrować obrazu Oprogramowania i Strony Internetowej zawierającej obraz Oprogramowania w czasie rzeczywistym przy pomocy narzędzi umożliwiających rejestr obrazu (nagrania video, nagrania audio-video), ani też rozpowszechniać, publicznie odtwarzać lub nadawać zarejestrowanego obrazu i/lub dźwięku, w szczególności, jeżeli obraz miałby przedstawiać sposób działania, układ lub posiadane funkcjonalności Oprogramowania. Zdanie poprzedzające dotyczy również utrwalania obrazu dowolną metodą (np. zdjęcia, screenshoty);
    - 2) modyfikować, tworzyć elementów pochodnych, tłumaczeń ani innych opracowań Oprogramowania i Strony Internetowej;
    - 3) dekompilować, dezasemblować, odtwarzać, tłumaczyć, opracowywać i modyfikować kodu źródłowego Oprogramowania i Strony Internetowej, ani też podejmować jakiegokolwiek innego działania mogącego prowadzić do przełamania kodu źródłowego Oprogramowania lub Strony Internetowej;
    - 4) usuwać, modyfikować ani zakrywać jakichkolwiek oznaczeń (takich jak np. znaki towarowe, loga), które są wykorzystywane w ramach Usługi Dostępu (w tym w Oprogramowaniu, Stronie Internetowej).
  6. Klient zobowiązuje się, że nie będzie umożliwiał osobom trzecim (które z jego ramienia korzystają z Usługi Dostępu) działań, o których mowa w § 6 ust. 5 powyżej.
  7. Zakaz wynikający z § 6 ust. 5 pkt 1 nie dotyczy przypadku, w którym rejestrowanie lub inne utrwalenie obrazu Oprogramowania i Strony Internetowej służy wyłącznie udokumentowaniu awarii/błędu, celem przesłania informacji o takich zdarzeniach do Operatora.

## **§ 7. Okres Abonamentu i zmiany Usługi**

1. Usługa Dostępu jest świadczona wyłącznie w Okresie Abonamentu, który jest uruchamiany na czas nieokreślony, chyba że co innego wynika z nabytego przez Klienta wariantu Usługi Dostępu (Pakietu).
2. Dodatek wygasa najpóźniej wraz z upływem Okresu Abonamentu właściwego dla Pakietu, który rozszerzał.
3. Zastrzega się, że celem przedłużenia dostępu do danych zgromadzonych na Koncie (o dalszy czas biegnący po zakończeniu Okresu Abonamentu), Operator może zaoferować Klientowi możliwość nabycia odpłatnej usługi polegającej na utrzymywaniu Konta w Trybie Pasywnym przez czas oznaczony lub nieoznaczony (Usługa Opcjonalna: utrzymywanie Konta w Trybie Pasywnym). W przypadku nabycia tego typu Usługi, Umowa Stron wiąże nadal a Klient ma dostęp do Konta w Trybie Pasywnym. W przypadku wykupienia takiej Usługi § 9 ust. 1-5 Regulaminu nie ma zastosowania. Jednak po zakończeniu świadczenia tego typu Usługi, Konto podlega zamknięciu a dane na nim zgromadzone usunięciu, na co Klient wyraża zgodę.
4. Klient przyjmuje do wiadomości, że już po zamknięciu jego Konta i usunięciu zgromadzonych na nim danych, nabycie odpłatnej usługi polegającej na utrzymywaniu Konta w Trybie Pasywnym i jej świadczenie przez Operatora nie będą możliwe.
5. Klient akceptuje, że w toku świadczenia Usług, zmianom ulegać może nie tylko Cennik, ale także zakres świadczonych przez Operatora Usług (np. zmiany w zakresie Pakietów, Dodatków). Operator będzie komunikować zmiany w zakresie świadczonych Usług z co najmniej 30 dniowym wyprzedzeniem, wskazując także datę (dzienną), od której zmiany wejdą w życie. Jeżeli Klient sprzeciwia się zmianom dotyczącym Usług, może on wypowiedzieć Umowę w całości lub w części w terminie do 14 dni od zakomunikowania zmiany Usług ze skutkiem od dnia wejścia w życie takich zmian. Brak wypowiedzenia jest równoznaczny z akceptacją przez Klienta zmiany Usług. Zmiany Usługi będą komunikowane Klientowi drogą elektroniczną (np. poprzez publikacje informacji o takich zmianach w Serwisie i/lub poprzez wiadomości wysyłane na adres e-mail Klienta) lub pisemną.



6. Zmiana (rozszerzenie) zakresu Usługi Dostępu w toku Okresu Abonamentu na żądanie Klienta, może wymagać kontaktu z Operatorem i złożenia odrębnego zamówienia, jeżeli w Serwisie lub w ramach Strony Internetowej nie uruchomiono możliwości takiego rozszerzenia poprzez przejście procesu zakupowego online.

## **§ 8. Tryb pasywny, Back-up, przerwy**

1. W przypadku wygaśnięcia Okresu Abonamentu, Konto przechodzi w Tryb pasywny na okres wskazany w pkt ust. 2 poniżej, o ile Klient nie zażąda trwałego zamknięcia Konta i usunięcia z niego danych. Konto może przejść w Tryb pasywny, także w sytuacji określonej w § 5 ust. 7 Regulaminu, z zastrzeżeniem, że do sytuacji takiej nie mają zastosowania postanowienia poniższych § 8 ust. 2-4 Regulaminu.
2. Konto przechodzi w Tryb pasywny na okres 3 miesiące (liczonych od dnia bezpośrednio następującego po dniu wygaśnięcia Okresu Abonamentu), po którego upływie Konto jest zamykane, a zamieszczone na nim dane podlegają trwałemu usunięciu, na co Klient wyraża zgodę. Zgoda Klienta, o której mowa w zdaniu poprzedzającym odnosi się do czynności zamknięcia Konta i usunięcia danych; w związku z jej uprzednim wyrażeniem, Operator nie będzie zobowiązany do uprzedniego poinformowania Klienta o zamiarze zamknięcia Konta i usunięcia danych, ani do uzyskania odrębnej zgody na takie działanie. W przypadkach uzasadnionych okolicznościami, Operator może zdecydować o podtrzymywaniu Konta w Trybie pasywnym przez okres dłuższy niż wskazany w niniejszym punkcie, o czym Klient zostanie zawiadomiony.
3. Zastrzega się, że w przypadku rozwiązania Umowy na skutek jej wypowiedzenia (nie ograniczając tego do przypadku wypowiedzenia Umowy przez Operatora z przyczyn leżących po stronie Klienta), Operator może zdecydować, że Konto nie podlega podtrzymywaniu w Trybie pasywnym a § 8 ust. 1 oraz § 8 ust. 2 zd. 1 Regulaminu nie mają zastosowania, oraz dokonać trwałego zamknięcia Konta i usunięcia z niego danych, na co Klient wyraża zgodę. Do sytuacji takiej stosuje się § 8 ust. 2 zd. 2.
4. Utrzymywanie Konta w Trybie pasywnym może wiązać się z dodatkowymi opłatami, określonymi w Cenniku z tytułu przechowywania danych i umożliwienia dostępu do Konta w Trybie pasywnym, na co Klient wyraża zgodę. Dodatkowa opłata za utrzymywanie Konta w Trybie pasywnym nie będzie pobierana w Okresie Abonamentu.
5. W sytuacji, gdy Tryb pasywny zostaje uruchomiony w związku z zakończeniem Okresu Abonamentu, Klient może zażądać wyłączenia Trybu pasywnego. Żądanie takie jest równoznaczne z poleceniem Klienta zamknięcia jego Konta i trwałego usunięcia z niego danych, co niniejszym Klient potwierdza i na co wyraża zgodę. Do sytuacji takiej stosuje się również powyższy § 8 ust. 2 zd. 2 Regulaminu.
6. Kopie zapasowe wykonywane są w miarę możliwości codziennie. Operator dokłada starań, aby wykonywanie kopii nie wpływało negatywnie na dostęp do Usługi. Przywrócenie danych z kopii jest realizowane wyłącznie w sytuacjach uniemożliwiających przywrócenie danych z Oprogramowania po awarii i może skutkować częściową utratą danych (tj. utratą danych od chwili wykonania ostatniej kopii do chwili wystąpienia awarii). Wykonanie kopii zapasowej może prowadzić do przeszkód w dostępie do Konta lub niektórych funkcjonalności Oprogramowania, a wyjątkowo do wyłączenia dostępności Serwisu, Strony Internetowej lub Oprogramowania.
7. Operator jest uprawniony do wprowadzania przerw technicznych, a to w szczególności w celu serwisu, konserwacji, utrzymania, backupu danych, aktualizacji, rozbudowy lub innej modyfikacji Serwisu, Strony Internetowej lub Oprogramowania lub świadczonych Usług – zgodnie z SLA (Załącznik nr 2). Operator, w miarę możliwości, będzie wysyłać Klientowi powiadomienia o planowanych pracach jeszcze przed przystąpieniem do nich. Klient odpowiada za przekazywanie takich informacji każdemu Użytkownikowi.

## **§ 9. Obowiązanie Umowy**

1. Umowa zostaje zawarta na Okres Abonamentu, na który aktywowano Usługę Dostępu (zgodnie z wybranym Pakietem) i okres wykonania Usługi Opcjonalnej, o ile została nabyta przez Klienta. Zastrzega się, że jeżeli Okres Abonamentu zostaje uruchomiony na czas nieokreślony; w takim wypadku Umowa także obowiązuje przez czas nieokreślony.
2. Każda ze Stron jest uprawniona do wypowiedzenia Umowy (w całości lub w części: Dodatków, Usług Opcjonalnych) z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.
3. Niezależnie od ust. 2 powyżej Operator i Klient mogą wypowiedzieć Umowę także w innych przypadkach i na innych zasadach wyraźnie zastrzeżonych w Regulaminie.
4. W przypadku rażącego naruszenia postanowień Umowy przez Klienta, w szczególności w przypadku naruszenia praw własności intelektualnych lub opóźnienia w zapłacie przekraczającego 30 dni, Operatorowi

przysługuje prawo wypowiedzenia Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia, ze skutkiem od dnia doręczenia Klientowi stosownego oświadczenia. Wypowiedzenie Umowy na powyższej podstawie wymaga uprzedniego wezwania Klienta do zaprzestania rażących naruszeń w terminie wyznaczonym (nie krótszym niż 3 dni), pod rygorem skorzystania z prawa do wypowiedzenia Umowy.

5. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy wymaga formy pisemnej lub elektronicznej (z elektronicznym podpisem kwalifikowanym) pod rygorem nieważności.
6. Zastrzega się, że po zakończeniu Umowy wiążą nadal postanowienia pkt § 8 ust. 1-5 Regulaminu dotyczące Trybu pasywnego, aż do zamknięcia Konta i usunięcia z niego danych.
7. Zakończenie Umowy na jakiegokolwiek podstawie prawnej nie obliguje Operatora do zwrotu płatności dokonanych przez Klienta i Klient nie ma prawa żądać takiego zwrotu, a także nie zwalnia Klienta z obowiązku zapłaty na rzecz Operatora za prace zrealizowane w ramach danej (nieukończonyj) Usługi. Klient nie jest również zwolniony z obowiązku zapłaty na rzecz Operatora kwot, które były należne a nie zostały zapłacone Operatorowi do dnia zakończenia Umowy.

## § 10. Odpowiedzialność

1. Odpowiedzialność Operatora wobec Klienta z tytułu realizacji Umowy jak również w związku z jej realizacją, w tym w ramach reżimu kontraktowego jak i deliktowego, jest ograniczona do wartości 20% całkowitego i realnie uzyskanego przez Operatora od Klienta wynagrodzenia (netto) z tytułu świadczenia Usług w okresie 12 miesięcy poprzedzających datę zdarzenia rodzącego szkodę. W każdym jednak wypadku całkowita odpowiedzialność Operatora w ramach Umowy, w tym za szkody pojedyncze i za szkody skumulowane (bez względu na związek i odstępow czasowy pomiędzy zdarzeniami rodzącymi szkodę), tak na gruncie reżimu deliktowego jak i kontraktowego, nie może nigdy przekroczyć kwoty 20.000 zł, która to kwota stanowi całkowity i maksymalny limit odpowiedzialności Operatora na gruncie Umowy (maksymalny całkowity limit odpowiedzialności). Po wyczerpaniu limitu odpowiedzialności, limit ten nie podlega odnowieniu.
2. Odpowiedzialność Operatora z tytułu utraconych korzyści jest wyłączona.
3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne szkody, które mogłyby wystąpić w związku z korzystaniem z Usługi, w tym również za ewentualną utratę informacji lub straty stanowiące następstwo korzystania lub braku możliwości korzystania z Oprogramowania, Serwisu lub Strony Internetowej.
4. Operator nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości świadczenia oraz przerwy w świadczeniu Usług wywołane działaniami lub zaniechaniami osób trzecich, za które nie ponosi odpowiedzialności (np. niewywiązywania się z kontrahentów Klienta z ich własnych zobowiązań) lub przyczynami leżącymi po stronie Klienta. W szczególności Operator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług z powodu przerw w dostępie Klienta do Internetu, awarii sprzętu Klienta i awarii serwisów informatycznych Klienta.
5. Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w związku z brakiem u Klienta odpowiednich zabezpieczeń przed przejściem danych dostępu lub udostępnieniem przez Klienta danych dostępu osobom trzecim.
6. Odpowiedzialność Stron za szkody wynikające z siły wyższej jest wyłączona.
7. Ograniczenia i wyłączenia odpowiedzialności, o których mowa w ust. 1-6 Regulaminu nie dotyczą szkód powstałych z winy umyślnej.
8. Odpowiedzialność Operatora z tytułu rękojmi jest wyłączona.
9. Klient ponosi wyłączną odpowiedzialność za dane i inne treści, które dostarcza i przetwarza w związku z korzystaniem z Usługi Dostępu. Klient zobowiązuje się nie dostarczać oraz nie przetwarzać danych i innych treści o charakterze bezprawnym.
10. Klient ponosi wyłączną odpowiedzialność za eksport danych z Konta przez zakończeniem świadczenia Usługi Dostępu i trwałym zamknięciem Konta. Odpowiedzialność Operatora za zniszczenie, utratę i uszkodzenie danych wynikłe z zamknięcia Konta ze względu na zakończenie świadczenia Usługi Dostępu jest wyłączona; Klient przyjmuje do wiadomości i akceptuje, że w przypadku braku samodzielnego wyeksportowania danych przed zamknięciem Konta, nie będzie mu przysługiwać względem Operatora w szczególności (lecz niewyłącznie) roszczenie o wydanie danych ani roszczenie o przywrócenie danych usuniętych, utraconych lub uszkodzonych.

## § 11. Odpowiedzialność za Użytkowników

1. Klient odpowiada za działania i zaniechania Użytkowników jak za własne działania i zaniechania, a także gwarantuje i zobowiązuje się spowodować przestrzeganie przez Użytkowników zasad i warunków korzystania z Usług wprowadzonych niniejszą Umową.
2. W przypadku naruszenia zasad świadczenia Usług przez Użytkowników, Klient ponosi za nich pełną odpowiedzialność, jak za własne działania i zaniechania.

## § 12. Marketing

1. Klient wyraża wyraźną zgodę na ujawnienie przez Operatora faktu zawarcia i wykonania niniejszej Umowy, jak również na wykorzystanie (bez wynagrodzenia) przez nazwy/firmy oraz loga Klienta (tj. oznaczenia, którym Klient posługuje się do oznaczenia własnego przedsiębiorstwa lub produktów) w materiałach informacyjnych lub promocyjnych związanych z realizacją Umowy lub promocją działalności Operatora. W szczególności Klient wyraża zgodę na wykorzystanie jego nazwy i loga na stronie internetowej Operatora, w prezentacjach marketingowych oraz materiałach drukowanych. Zgoda wynikająca z niniejszego punktu na wykorzystanie nazwy i loga Klienta trwa i obowiązuje także po wykonaniu i zakończeniu Umowy, aż do chwili jej wyraźnego cofnięcia przez Klienta co najmniej w formie dokumentowej pod rygorem nieważności.
2. Klient zobowiązuje się do wystawienia Operatorowi, na jego żądanie, referencji dotyczących wykonania Umowy. Operator jest uprawniony do nieograniczonego korzystania i publikowania referencji, w szczególności za pośrednictwem kanałów marketingowych (social media, strona www Comarch, portale branżowe, reklama w wyszukiwarce, materiały drukowane, prezentacje w trakcie eventów).

## § 13. Dane osobowe

1. Strony oświadczają, że są administratorami danych osobowych swoich reprezentantów, pracowników i współpracowników odpowiedzialnych za realizację Umowy (np.: przedstawicieli, osób kontaktowych, osób upoważnionych do wystawiania i księgowania faktur). W związku z zawarciem Umowy Strony jako administratorzy danych osobowych udostępniają sobie (jako administratorom) dane osobowe takich osób w zakresie niezbędnym do realizacji Umowy, tj. w szczególności imię, nazwisko, telefon, e-mail i adres korespondencyjny.
2. Strona umowy odbierająca dane, o których mowa w ust. 1 powyżej zobowiązana jest do spełnienia obowiązku informacyjnego o którym mowa w art. 14 RODO.
3. Klient zobowiązuje się wykonać za Operatora ciężący na Operatorze obowiązek informacyjny. W powyższym celu Klient zobowiązuje poinformować osoby, których dane udostępnił Operatorowi (w charakterze administratora) o fakcie takiego udostępnienia, ze wskazaniem zakresu udostępnianych danych osobowych oraz wyjaśnieniem, że pełna informacja dotycząca przetwarzania danych osobowych przez Operatora jest dostępna na stronie internetowej: <https://www.comarch.pl/informacja-o-przetwarzaniu-danych-osobowych/>
4. Operator zobowiązuje się względem Klienta, do wykonania analogicznego obowiązku jak ten obciążający Klienta, zgodnie z ust. 3 zd. 1 powyżej – jednak wyłącznie, jeżeli Klient przekaże Operatorowi własną klauzulę informacyjną (w formie pisemnej lub elektronicznej), którą Operator będzie mógł przekazać osobom fizycznym.
5. Ze względu na zlecenie w ramach Usług przez Klienta czynności, które będą wiązać się z przetwarzaniem przez Operatora danych w charakterze procesora w rozumieniu RODO (m.in. przechowanie danych gromadzonych w Oprogramowaniu, serwis) Strony na podstawie art. 28 ust. 3 RODO zawierają także umowę powierzenia danych osobowych o treści zgodnej z Załącznikiem do Regulaminu.

## § 14. Zmiana Regulaminu

1. W toku realizacji Umowy jej treść może ulec zmianie na zasadach określonych w ustępach poniższych.
2. Operator jest uprawniony do wprowadzania zmian (w tym uzupełnień) Regulaminu z zachowaniem 30 dniowego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego. Zmiany Regulaminu będą komunikowane Klientowi drogą elektroniczną (np. poprzez publikację informacji o takich zmianach w Serwisie i/lub poprzez wiadomości wysyłane na adres e-mail Klienta) lub pisemną.
3. W ciągu 14 dni od zawiadomienia o zmianie Regulaminu Klient może złożyć oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy. W takim przypadku Konto przechodzi w Tryb pasywny na okres 3 miesięcy w terminie 14 dni od otrzymania wypowiedzenia przez Operatora. Po upływie okresu Trybu pasywnego Umowa ulega rozwiązaniu,



a dane przekazane przez Klienta w ramach Umowy są automatycznie usuwane bez możliwości ich odzyskania. W przypadku, gdy Klient nie złożył oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy w ww. terminie uznaje się, że w pełni zaakceptował Regulamin w brzmieniu zmienionym.

## **§ 15. Postanowienia końcowe**

1. W sprawach nieuregulowanych Umową zastosowanie mają obowiązujące przepisy prawa polskiego.
2. Przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy przez Klienta na osobę trzecią (w tym również wierzycelności) wymaga uprzedniej i wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności zgody Operatora. Przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy przez Operatora na inny podmiot z grupy kapitałowej Comarch S.A. nie wymaga zgody Klienta, a wyłącznie zawiadomienia Klienta o takim przeniesieniu.
3. Operator oświadcza posiada status dużego przedsiębiorcy tzn. jest przedsiębiorcą innym niż mikro, mały lub średni przedsiębiorca w rozumieniu załącznika nr I do Rozporządzenia Komisji (UE) nr 651/2014 z dnia 17 czerwca 2014 r. uznającego niektóre rodzaje pomocy za zgodne z rynkiem wewnętrznym w zastosowaniu art. 107 i 108 Traktatu (Dz. Urz. UE L 187 z dnia 26 czerwca 2014 r.). Zmiana treści powyższego oświadczenia nie stanowić będzie zmiany Regulaminu i wymagać będzie wyłącznie jej zakomunikowania Klientowi.
4. Operator ma prawo powierzyć wykonanie Umowy osobie trzeciej (pracownicy, współpracownicy, podwykonawcy), bez konieczności uzyskiwania zgody Klienta.
5. Spory wynikające z Umowy lub z nią związane podlegają rozstrzygnięciu przez sąd powszechny właściwy ze względu na siedzibę Operatora.
6. Prawem właściwym do rozstrzygania sporów powstałych na gruncie Umowy jest prawo polskie.
7. Integralną częścią Regulaminu są załączniki:

Załącznik nr 1 – Klinika24 (szczególne zasady dotyczące świadczenia Usługi Dostępu w związku z funkcjonalnościami Klinika24)

Załącznik nr 2 – SLA

Załącznik nr 3 – Wymogi techniczne i organizacyjne

Załącznik nr 4 – Umowa powierzenia danych

## ZAŁĄCZNIK NR 1 DO REGULAMINU

### Klinika24

Niniejszy dokument określa zasady korzystania z Usługi Dostępu w zakresie w jakim jest ona związana z funkcjonalnościami oferowanymi przez Operatora w ramach „Klinika24”. Dokument stanowi integralną część Regulaminu, z którego definicje stosuje się do niego w całej rozciągłości.

### § 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Klinika24 jest rozwiązaniem dedykowanym Klientom oferującym usługi zdrowotne, usługi medyczne, porady psychologiczne lub dietetyczne.
2. Klinika24 umożliwia przepływ oznaczonego rodzaju informacji do MojeZdrowie24 (a także przepływ informacji z MojeZdrowie24 do Klinika24), w ramach którego informacje takie są odpowiednio gromadzone, wyświetlane, publikowanie lub rozpowszechnianie w MojeZdrowie24.
3. Powiązanie, o którym mowa w ust. 2 powyżej, umożliwia Klientowi prezentowanie oznaczonych informacji dotyczących prowadzonej działalności gospodarczej lub zawodowej w MojeZdrowie24, jak również zawieranie transakcji pomiędzy Klientami a osobami korzystającymi z MojeZdrowie24.
4. Korzystanie z funkcjonalności udostępnianych w ramach modułu Klinika24 jest równoznaczne z akceptacją warunków MojeZdrowie24 (dostępnych: <https://mojezdrowie24.pl/regulamin>) i zobowiązaniem się do ich przestrzegania w zakresie w jakim warunki takie odnoszą się do Klienta i jego Specjalistów.

### § 2. DEFINICJE

#### CENTRALNY SŁOWNIK ŚWIADCZEŃ

Wykaz usług dostępnych i możliwych do rezerwacji poprzez MojeZdrowie24.

#### MAPOWANIE ŚWIADCZEŃ

Czynność polegająca na przypisaniu usług oferowanych przez Klienta na platformie MojeZdrowie24 do Centralnego Słownika Świadczeń.

#### MOJE ZDROWIE24

Rozwiązanie utworzone w formie aplikacji webowej (dostępnej z poziomu przeglądarek internetowych) oraz w formie aplikacji mobilnej, umożliwiającej użytkownikowi aplikacji korzystanie z niej, w tym przeglądanie gromadzonych lub udostępnianych w ramach aplikacji danych.

#### OPERATOR PŁATNOŚCI

Profesjonalny podmiot, świadczący na rzecz Klienta usługę przyjmowania zapłaty za usługi (Wizyty) przy użyciu instrumentów płatniczych, o których mowa w art. 3 ust. 1 pkt. 5) ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych.

#### PLACÓWKA

Lokalizacja lokalu lub budynku, w którym Klient świadczy usługi, o których mowa w § 1 ust. 1 na rzecz osób trzecich (m.in. pacjentów).

#### SPECJALISTA

Osoba fizyczna udzielająca świadczenia lub usługi zdrowotnej, świadcząca usługi medyczne, porady psychologiczne lub dietetyczne. Specjalistą może być odpowiednio zarówno sam Klient (będący osobą fizyczną) jak również osoba fizyczna realizująca oznaczone świadczenia lub usługi w ramach działalności Klienta.

#### WIDEOKONSULTACJA

Metoda zdalnej realizacji usługi, wykorzystująca szyfrowaną transmisję obrazu i dźwięku.

#### WIZYTA

Świadczenie lub usługa zdrowotna, usługa medyczna, porada psychologiczna lub dietetyczna świadczona przez Specjalistę w formie stacjonarnej, konsultacji telefonicznej lub konsultacji online.

#### WIZYTÓWKA

Informacja o Specjaliście (osobie fizycznej) lub Placówce publikowana w MojeZdrowie24.

### § 3. KLINIKA24 – FUNKCJONALNOŚCI

1. Informacja o funkcjonalnościach Klinika24 prezentowana jest na stronie Serwisu ([www.klinika24.pl](http://www.klinika24.pl)). Informacja taka jak również same funkcjonalności udostępniane w ramach Klinika24 oferowane przez Operatora mogą ulegać zmianom w toku świadczenia Usługi Dostępu.
2. Poszczególne funkcjonalności Klinika24 są ściśle związane i bezpośrednio uzależnione od integracji z systemami (oprogramowaniami) służącymi obsłudze i zarządzaniu placówkami oraz elektronicznemu przechowywaniu dokumentacji medycznej (np. Comarch Optimed NXT, Comarch Optimed NXT Cloud, MedNote) – których Operator nie ma obowiązku zapewnienia, jeżeli nie nabyto ich w ramach Usługi.
3. Dostęp i korzystanie z funkcjonalności umożliwiających Wideokonsultacje i korzystanie z nich możliwe są wyłącznie, jeżeli Klient posiada system Comarch Optimed NXT lub Comarch Optimed NXT Cloud lub MedNote oraz zapewnienia odpowiednie narzędzenia sprzętowe (kamera do celów Wideokonsultacji). Funkcjonalności Wideokonsultacji umożliwiają Specjalistom prowadzenie Wizyt online.
4. Dostęp i korzystanie z funkcjonalności umożliwiających obsługę i przetwarzanie płatności za Wizyty oraz Wideokonsultacje (zgodnie z § 6 ust. 10) wymaga połączenia Konta z serwisem płatności obsługiwany przez Operatora Płatności, w tym akceptacji przez Klienta warunków świadczenia usług przez Operatora Płatności.
5. Akceptując Regulamin Klient akceptuje, że korzystanie z Klinika24 wiąże się z udostępnieniem Klientowi i jego Specjalistom – w ograniczonym zakresie – funkcjonalności MojeZdrowie24, w ramach którego są publikowane i rozpowszechniane Wizytówki. Klient akceptuje również, że korzystanie takie wiąże się z przepływem danych pomiędzy Klinika24 a MojeZdrowie24.

### § 4. KLINIKA24 – KONTA

1. Klinika24 pozwala na utworzenie wyłącznie jednego konta Klienta.
2. Klient może odpowiednio łączyć ze swoim Kontem lub tworzyć konta (profile) Specjalistów. Poprzez połączenie lub utworzenie konta Specjalisty, Klient może zapewnić Specjaliście dostęp do wykupionej przez siebie Usługi, jednakże wyłącznie w zakresie wyznaczonym funkcjonalnościami Klinika24 oraz MojeZdrowie24 (np. publikacja Wizytówki Specjalisty w MojeZdrowie24). Nabyty przez Klienta zakres Usługi może limitować liczbę możliwych do utworzenia/powiązania kont Specjalistów.
3. W ramach Klinika24 nie dopuszcza się tworzenia więcej niż jednego konta Specjalisty dla tej samej osoby fizycznej. Jeżeli konto Specjalisty istnieje już w ramach Klinika24, Klient może wyłącznie sparować (powiązać) go ze swoim Kontem. Nie gwarantuje się istnienia funkcjonalności, która umożliwi Klientowi samodzielne lub automatyczne sparowanie istniejącego konta Specjalisty z Kontem Klienta; czynność taka może wymagać kontaktu z Operatorem i akcji Operatora.
4. Operator nie jest uprawniony do weryfikowania danych i informacji przechowywanych na Koncie Klienta i jego Specjalistów, które nie są publicznie dostępne dla z góry nieokreślonych osób trzecich (np. poprzez MojeZdrowie24 w treści Wizytówki), a które zostały wprowadzone w związku z korzystaniem z Klinika24 – z zastrzeżeniem zdania kolejnego. Operator zastrzega sobie prawo do weryfikowania i korygowania danych, które w związku z korzystaniem z Klinika24 stają się publicznie dostępne (np. poprzez MojeZdrowie24 w treści Wizytówki) a które są niezgodne z danymi ujawnionymi w publicznych rejestrach (Krajowym Rejestrze Sądowym, Centralnej Ewidencji Działalności Gospodarczej, rejestrze GUS, rejestrze podmiotów leczniczych), a także prawo do weryfikowania i korygowania danych związanych z numerem prawa wykonywania zawodu (dotyczy zawodów objętych takim numerem – np. lekarzy).
5. Operator zastrzega sobie prawo do weryfikacji również danych podawanych w toku rejestracji Klienta i tworzenia kont Specjalistów. Podanie danych nieprawdziwych może być przeszkodą do rejestracji Klienta lub utworzenia konta Specjalisty.
6. Klient zobowiązuje się zapewnić, aby jego Specjaliści, którym zapewni dostęp do Usługi, będą korzystali z Serwisu i Usług świadczonych przez Operatora w sposób określony Regulaminem, przestrzegając wszystkich ograniczeń, zakazów, nakazów i zobowiązań nałożonych na Klienta (w możliwie najszerszym i dopuszczalnym prawem zakresie).

### § 5. KLINIKA24 – WIZYTÓWKI

1. W ramach Usługi Dostępu Operator może udostępniać Klientowi funkcjonalność Klinika24 pn. „Wizytówka”, która może być dowolnie modyfikowana przez Operatora (np. w zakresie jej nazwy, szaty graficznej Wizytówki, danych prezentowanych w ramach Wizytówki, innych funkcjonalności dostępnych w ramach lub w związku z Wizytówką). Zastrzega się, że Operator może uzależnić zakres danych możliwych do zamieszczenia w Wizytówce od wariantu wybranej Usługi.

2. Klinika24 pozwala na utworzenie Wizytówki Placówki, a także Wizytówki Specjalisty wykonującego następujący zawód: lekarz, lekarz dentyista, felczer, pielęgniarka, położna, ratownik medyczny, fizjoterapeuta, rehabilitant, farmaceuta, diagnosta laboratoryjny, dietetyk, asystent stomatologiczny, elektroradiolog, dietetyk, logopeda, masażysta, opiekun medyczny, optometrysta, ortoptysta, pediatra, psycholog, protetyk słuchu, technik dentyistyczny, technik stomatologiczny, technik ortopeda, technik sterylizacji medycznej, terapeuta zajęciowy. Operator może w toku istnienia Serwisu modyfikować listę zawodów poprzez jej rozszerzenie, bez konieczności zmiany Regulaminu.
3. Dla każdej osoby fizycznej (Specjalisty), spełniającej wymogi określone w ust. 2 powyżej, może zostać utworzona oraz opublikowana i rozpowszechniona w MojeZdrowie24 wyłącznie jedna Wizytówka. Wizytówka taka może zawierać: informacje o tytule lub uprawnieniach zawodowych, podstawowe dane osobowe i dane kontaktowe.
4. Klient może utworzyć wyłącznie jedną Wizytówkę Placówki. W Wizytówce takiej Klient może wskazać kilka miejsc lokalizacji Placówek, a także przypisać poszczególnym Placówkom właściwe im atrybuty (np. ceny świadczonych usług) – jednakże wyłącznie w zakresie w jakim pozwala na to funkcjonalność Serwisu i zakres wykupionej Usługi.
5. Wizytówki są tworzone na podstawie danych przesyłanych do Operatora przez Klienta i jego Specjalistów, wedle szablonu i szaty graficznej udostępnianych przez Operatora. W zakresie otwartym do modyfikacji (zgodnie z szablonem Operatora) i wynikającym z wykupionego wariantu Usługi, o treści Wizytówek decydują podmioty, dla których są one dedykowane (m.in. Specjaliści decydują o treści im dedykowanych Wizytówek). Klient akceptuje, że jeżeli w Serwisie istnieje już Wizytówka Specjalisty, którego konto Klient paruje (łączy) ze swoim Kontem, treść takiej Wizytówki może nie być zgodna z jego oczekiwaniami.
6. Wszelkie spory co do treści Wizytówki Specjalisty powstałe pomiędzy Klientem a jego Specjalistą podlegają rozstrzygnięciu pomiędzy nimi bezpośrednio, a Operator nie ma obowiązku angażowania się w taki spór ani czynienia w Wizytówce Specjalisty zmian będących przedmiotem sporu. Klient, który sprzeciwia się treści zawartej w Wizytówce Specjalisty, może usunąć powiązanie istniejące pomiędzy jego Kontem a kontem Specjalisty. Usunięcie powiązania nie doprowadzi do usunięcia Wizytówki Specjalisty w MojeZdrowie24, jeżeli Specjalista będzie mieć zapewniony dostęp do Serwisu w ramach innej umowy, którą sam Specjalista lub inny klient zawarł z Operatorem.
7. Wymaga się podania w Wizytówce rzetelnych i zgodnych ze stanem faktycznym informacji oraz niezwłocznego aktualizowania tych danych w przypadku jakiegokolwiek ich zmiany. Wszelkie błędy lub nieprawdziwe informacje w treści Wizytówki obciążają Klienta, który ponosi odpowiedzialność za prawidłowość i rzetelność danych zawartych także w Wizytówkach swoich Specjalistów.
8. O ile obejmuje to zakres Usługi: (i) dopuszcza się zamieszczenie w Wizytówce zdjęcia obejmującego wizerunek Specjalisty, dla którego Wizytówkę utworzono, z zastrzeżeniem punktu kolejnego, (ii) w ramach Wizytówki Placówki dopuszcza się zamieszczenie zdjęcia Placówki albo zdjęcia z wizerunkiem osób działających w ramach Placówki.
9. Nie zezwala się na zamieszczanie w Wizytówce: (i) zdjęcia naruszającego przepisy prawa, prawa osób trzecich, dobre obyczaje lub uczucia religijne, a także (ii) zdjęcia niewkomponującego się w profesjonalny charakter Serwisu lub uwłaczającego godności zawodu, któremu Serwis jest dedykowany (np. zdjęcia w negliżu, zdjęcia o zabarwieniu seksualnym).
10. Zamieszczenie zdjęcia w Wizytówce jest jednoznaczne z wyrażeniem zgody na jego publikację i rozpowszechnianie (w tym również zawartego na nim wizerunku) przez Operatora.
11. Operator może zezwolić na zamieszczanie w Wizytówce innych utworów/wytworów (np. multimedialnych). W takim przypadku mają do nich również odpowiednie zastosowanie ust. 10-11 powyżej.
12. Jeżeli wykupiony wariant Usługi pozwala na oferowanie przez Klienta świadczeń osobom trzecim z wykorzystaniem MojeZdrowie24, w Wizytówce należy określić zasady świadczenia usług oferowanych osobom trzecim (pacjentom) i cenę za usługi. Informacja powinna być rzetelna, nieprowadząca w błąd i nie nosić znamienia nieuczciwej praktyki rynkowej w rozumieniu ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (t.j. Dz.U. z 2017 poz. 2070 z późn. zm.) ani praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz.U. z 2021 poz. 275 z późn. zm.). Klient ponosi również wyłączną odpowiedzialność za przekazanie osobom trzecim, na rzecz których świadczy usługi, prawidłowo sporządzonej informacji dotyczącej przetwarzania ich danych, a także spełnienia względem Konsumentów wszelkich obowiązków wynikających z ustawy o prawach konsumenta z dnia 30 maja 2014 r. (t.j. Dz.U. z 2020 poz. 287 z późn. zm.). Operator nie ma obowiązku badania realizacji wyżej wskazanych obowiązków przez Klienta i jego Specjalistów, a podmiotem wyłącznie odpowiedzialnym za brak ich realizacji jest Klient.
13. Zamieszczenie w Wizytówkach informacji o oferowanych usługach wymaga posłużenia się Centralnym Słownikiem Świadczeń. Nie dopuszcza się stosowania innego opisu usług na Wizytówkach niż zawarte

w Centralnym Słowników Świadczeń. Centralny Słownik Świadczeń jest wykorzystywany do Mapowania Świadczeń w ramach MojeZdrowie24.

14. Operator może zezwolić na zamieszczanie w Wizytówkach linków odsyłających. Zastrzega się, że wszelkie linki zamieszczane bezpośrednio przez Klienta lub jego Specjalistów mogą odsyłać wyłącznie do stron, na których znajdują się dokumenty zawierające informacje, o których mowa w ustępie powyżej (np. klauzulę informacyjną RODO).

## **§ 6. KLINIKA24 – WIZYTY I SYSTEM ROZLICZENIA PŁATNOŚCI**

1. Postanowienia niniejszego § 6 mają zastosowanie, jeżeli w ramach Usługi Dostępu Klientowi zostaje udostępniona funkcjonalność Klinika24, która umożliwia Klientowi oferowanie jego własnych usług (Wizyt) na platformie MojeZdrowie24 oraz rezerwację Wizyt na takie usługi przez osoby korzystające z MojeZdrowie24.
2. Klient zobowiązuje się umieszczać i zapewniać umieszczanie przez swoich Specjalistów w utworzonych dla nich Wizytówkach pełnych i rzetelnych informacji o terminach wizyt wyznaczanych celem realizacji świadczeń, o których mowa w § 1 ust. 1 Regulaminu. Dane takie podlegają zamieszczeniu w grafiku (kalendarzu Wizyt).
3. Grafiki (kalendarz Wizyt) umożliwia:
  - 1) rezerwację Wizyt. Rezerwacja będzie następować poprzez MojeZdrowie24, w którym osoby korzystające z MojeZdrowie24 mogą zapoznawać się z Wizytówkami zawierającymi grafiki;
  - 2) publikację i rozpowszechnianie w MojeZdrowie24 informacji o terminach dostępnych Wizyt.
4. Klient zobowiązuje się do przeprowadzania Wizyt zgodnie z rejestracją osób trzecich. Klient ponosi odpowiedzialność za wykonanie tego obowiązku również przez swoich Specjalistów.
5. Klient akceptuje, że MojeZdrowie24 umożliwia każdej osobie trzeciej rezerwującą Wizytę na rezygnację z niej (anulację) w każdym czasie do terminu (dnia i godziny) Wizyty. Jakakolwiek rezygnacja z Wizyty przez osobę trzecią w powyższym terminie nie uprawnia Klienta do dochodzenia związanych z tym roszczeń – ani od Operatora, ani od osoby trzeciej rezygnującej z Wizyty. Akceptacja Regulaminu oznacza akceptację takiego rozwiązania bez zastrzeżeń.
6. Funkcjonalność Serwisu i MojeZdrowie24 umożliwia zapłatę z góry osobom trzecim rezerwującym Wizytę. Zapłata następuje w sposób i z wykorzystaniem formy płatności udostępnianych w MojeZdrowie24. Zapłata transferowana jest na Konto Klienta (pozycja saldo). Ze względu na częstotliwość migracji danych, zapłata może zostać odnotowana na Koncie Klienta z opóźnieniem (do 72 godzin opóźnienia). Operator dokłada starań, aby saldo Klienta było aktualizowane nie rzadziej niż w okresach dziennych.
7. Zgromadzone na Koncie Klienta (pozycja saldo) środki za Wizytę, której termin realizacji nie nadszedł są niedostępne, a Klient nie może nimi dysponować co najmniej aż do terminu (dnia i godziny) Wizyty, na poczet której zostały wpłacone.
8. W przypadku anulacji Wizyty przed jej terminem (dniem i godziną) osobie rezygnującej zwracana jest pełna opłata uiszczona za Wizytę, a saldo na Koncie Klienta podlega odpowiedniemu zmniejszeniu.
9. Kwestia zwrotu opłat wniesionych za Wizyty nieanulowane w powyższym terminie (tj. przed datą Wizyty), których jednak nie zrealizowano w całości (np. z powodu niestawiennictwa osoby rezerwującej Wizytę lub niestawiennictwa Klienta/jego Specjalisty) lub w części (np. z powodu niewykonania części świadczenia przez Klienta/jego Specjalistę) nie podlega regulacji niniejszym Regulaminem – jako, że uzależniona jest bezpośrednio od Klienta i treści stosunku prawnego, który Klient nawiąże z osobą trzecią z wykorzystaniem narzędzi oferowanych w Serwisie. W miarę możliwości Operator może wspomóc takie strony w rozwiązaniu sporu dotyczącego rozliczenia za takie Wizyty, a także w przeprowadzeniu rozliczeń pomiędzy tymi stronami.
10. Warunkiem aktywacji funkcjonalności, o których mowa w ust. 3 i ust. 6 powyżej oraz funkcjonalności Wideokonsultacji (umożliwiającej prowadzenie Wizyty online) jest integracja Konta z systemem płatności prowadzonym i obsługiwanym przez Operatora Płatności. Integracja taka może wiązać się z obowiązkiem uiszczenia opłaty na rzecz Operatora Płatności (opłatą inicjalną), w wysokości określonej przez Operatora Płatności.
11. Klient akceptuje, że obsługa rozliczeń poprzez Operatora Płatności może wiązać się także z prowizjami i innymi jeszcze opłatami, których koszt ponosić będzie Klient. O koszty takie może być automatycznie pomniejszana kwota transferowana na Konto Klienta (saldo) tytułem wynagrodzenia płaconego za Wizytę. Zasady pobierania oraz wielkość opłat określa Operator Płatności. Konieczność poniesienia kosztu związanego z obsługą rozliczeń na rzecz Operatora Płatności, skutkująca przetransferowaniem na Konto (saldo) opłaty za Wizytę w wysokości pomniejszonej, nie zwalnia jednak Klienta z obowiązku zwrotu osobie trzeciej pełnej kwoty wniesionej na poczet Wizyty anulowanej (zgodnie z ust. 8 powyżej).



12. W przypadku opłaconych i zatwierdzonych jako „zrealizowane” Wizyt online (Wideokonsultacje), funkcjonalności i narzędzia Klinika24 prowadzą do wystawiania dowodów księgowych (faktur). Dowody takie są doręczane osobom rezerwującym Wizyty drogą elektroniczną (tj. na wskazany przez takie osoby adres poczty elektronicznej) – o ile osoby takie wyrażą zgodę na wystawianie i przesył faktur bez podpisu w powyższej formie, a także są widoczne i dostępne na Koncie Klienta. W treści dowodów księgowych jako wystawca i dostawca usług widnieje Klient. Akceptując Regulamin Klient upoważnia Operatora do wystawiania ww. dowodów księgowych (bez podpisu) w jego imieniu i na jego rzecz, a także upoważnia Operatora do przekazywania takich dowodów księgowych osobom trzecim (rezerwującym Wizytę), na wskazany przez nie adres poczty elektronicznej. W przypadku wystąpienia przeszkód natury formalnej lub technicznej uniemożliwiającej wystawienie lub przesłanie faktur w formie elektronicznej, w tym także w przypadku braku lub cofnięcia zgody osoby trzeciej (rezerwującej Wizytę) na wystawienie i przesył faktur w powyższej formie, Operator poinformuje o tym Klienta celem umożliwienia mu samodzielnego i we własnym zakresie spełnienia obowiązku fiskalnego. Postanowienia niniejszego ust. 12 stosuje się odpowiednio do korekt i duplikatów faktur.
13. Funkcjonalność, z których korzystanie umożliwia Operator nie zwalniają Klienta z obowiązków fiskalnych związanych z Wizytami stacjonarnymi, w tym z obowiązku wystawienia paragonu za Wizyty stacjonarne i to także, jeżeli należności za takie Wizyty wniesiono na zasadzie przedpłaty z wykorzystaniem narzędzi związanych z Usługą Dostępu (Klinika24, MojeZdrowie24).
14. Klient akceptuje, że podmiot obsługujący system rozliczeń (Operator Płatności) może ulec zmianie w toku realizacji Umowy. Zmiana taka nie będzie uznawana za zmianę Umowy, jednak będzie wymagać zakomunikowania Klientowi. Zmiana taka może wiązać się dla Klienta z koniecznością integracji Konta Klienta z systemem nowego lub kolejnego Operatora Płatności; ust. 10 stosuje się w takim wypadku odpowiednio.
15. Najpóźniej do dnia zakończenia świadczenia Usług, Klient powinien wytransferować wszystkie środki zapisane na jego Koncie (w pozycji saldo) na swój rachunek bankowy. W przypadku niewykonania tego obowiązku, Klient powinien zwrócić się bezpośrednio do Operatora.
16. Klient zobowiązany jest uzupełnić saldo swojego Konta w przypadku konieczności zwrotu opłaty wniesionej przez osobę trzecią w związku z zarezerwowaną Wizytą, jeżeli saldo takie jest niewystarczające na obsłużenie i dokonanie zwrotu z wykorzystaniem narzędzi i rozwiązań dostępnych w Serwisie.

## **§ 7. KLINIKA24 – ODPLATNOŚĆ**

1. Korzystanie z Klinika24 i dostępnych w jej ramach funkcjonalności (np. e-rejestracje) wiąże się z opłatami, których wysokość i zasady płatności określa Cennik dostępny na stronie Serwisu.
2. Korzystanie z Klinika24 w ramach Usługi Dostępu (w tym e-rejestracji) jest równoznaczne z akceptacją przez Klienta zasad płatności opublikowanych w Serwisie i przyjęciem na siebie przez Klienta zobowiązania do zapłaty na rzecz Operatora zgodnie z tymi warunkami.

## ZAŁĄCZNIK NR 2 DO REGULAMINU

### Gwarantowany Poziom Usług (Service Level Agreement)

Niniejszy dokument („SLA”), określa gwarantowany poziom świadczenia Usług, a także zasady świadczenia czynności o charakterze serwisowym. Dokument stanowi integralną część Regulaminu, z którego definicje stosuje się do niego w całej rozciągłości.

#### § 1. DEFINICJE

##### BŁĄD

**Błąd** – oznacza nieprawidłowość skutkującą brakiem możliwości (całkowitego) korzystania z Usług, a także nieprawidłowość istotnie ograniczającą możliwość korzystania z Usług z przyczyn, za które Operator ponosi odpowiedzialność. Wyróżnia się na następujące kategorie Błędów: Błąd Krytyczny i Błąd Zwykły.

**Błąd krytyczny** - Błąd polegający na całkowitym braku działania lub na nieprawidłowym w stopniu istotnym działaniu funkcjonalności Oprogramowania o znaczeniu krytycznym. Błędem krytycznym jest również błąd uniemożliwiający lub blokujący dostęp do Oprogramowania w chmurze, o ile błąd taki (dalsze warunki muszą wystąpić łącznie): (i) ma związek z nieprawidłowym działaniem infrastruktury Operatora lub samego Oprogramowania z przyczyn, za które Operator ponosi odpowiedzialność i (ii) nie jest spowodowany niezapewnieniem przez Klienta niezbędnych warunków technicznych i organizacyjnych.

**Błąd zwykły** - Błąd niebędący Błędem krytycznym.

Za Błąd nie uważa się:

- 1) Sposobu prezentacji danych na formularzach i raportach (np. ich ergonomii);
- 2) Wyglądu i układu elementów formularzy i raportów (np. ich ergonomii);
- 3) Ergonomii i sposobu korzystania z Oprogramowania, w tym braku możliwości dostępu do elementów Oprogramowania przy pomocy klawiatury (skrótów klawiaturowych);
- 4) Utraty, uszkodzenia lub zniszczenia danych przechowywanych w chmurze, jeżeli zdarzenie takie zostało wywołane z przyczyn, za które Operator nie ponosi odpowiedzialności (w tym celowym usunięciem danych przez Klienta, Użytkownika lub nieprawidłową eksploatacją);
- 5) Nieprawidłowości w działaniu Oprogramowania sklasyfikowanej przez Operatora jako „**Wada Nieistotna**”, która nie ma wpływu na możliwość korzystania z Usług lub wpływa jedynie nieznacznie na obniżenie jakości Usług;
- 6) Nieprawidłowości w działaniu modyfikacji wprowadzonej przez Klienta lub na jego zlecenie przez osobę trzecią (dotyczy w szczególności zmian w domyślnej konfiguracji Oprogramowania).

##### CZAS NAPRAWY

Czas na wykonanie Naprawy liczony od chwili zaakceptowania Zgłoszenia serwisowego.

##### CZAS REAKCJI

Czas na nadanie Zgłoszeniu serwisowemu statusu zaakceptowane (przyjęte do realizacji), odrzucone, anulowane lub oczekuje doprecyzowania liczony od chwili utworzenia Zgłoszenia serwisowego.

##### DORADZTWO

Usługi związane z udzielaniem konsultacji, porad i wskazówek dotyczących właściwej eksploatacji Oprogramowania.

##### DZIEŃ ROBOCZY

Każdy dzień od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w Polsce.

##### GODZINY ROBOCZE

Godziny od 8.00 do 16.00 w Dni Robocze.

##### NAPRAWA

Czynności usuwające Błąd lub wskazanie tymczasowego obejścia Błędu, gdzie docelowa naprawa nastąpi wraz z Nowym Wydaniem.

## **NOWE WYDANIE**

Kolejna wersja Oprogramowania dostosowana do zmieniających się przepisów prawa lub wprowadzająca poprawki funkcjonalności Oprogramowania.

## **SYSTEM ZGŁOSZENIOWY**

System NCR Manager dostępny pod adresem <https://ncr.comarch-healthcare.pl/>

## **PRZERWA TECHNICZNA**

Okres odpowiednio przerwy w dostępie lub obniżonego zakresu dostępu (np. z powodu wyłączenia poszczególnych funkcjonalności) do Usługi Dostępu wywołanego świadczeniem Usługi Serwisowej (w tym diagnozowaniem lub usuwaniem Błędu) lub czynnościami konserwacji, utrzymania, backupu danych lub aktualizacji Oprogramowania.

## **USŁUGA SERWISU**

Usługa wsparcia serwisowego, świadczona w ramach Usługi Dostępu, na zasadach określonych w niniejszym dokumencie.

## **ZGŁOSZENIE SERWISOWE**

Informacja o Błędzie przekazana Operatorowi na zasadach opisanych w niniejszym dokumencie poprzez System zgłoszeniowy. Rodzajem Zgłoszenia serwisowego jest także Zgłoszenie serwisowe w kategorii doradztwo – zawierające SUP w polu Typ na Formularzu Zgłoszenia Serwisowego.

## **§ 2. PRZEDMIOT SLA**

### **Gwarantowany poziom Usług**

1. Usługa Dostępu jest świadczona w sposób ciągły i Operator gwarantuje jej dostępność, w okresie każdego kolejnego miesiąca kalendarzowego, na poziomie nie niższym niż 95% z zastrzeżeniem pkt. 2.2. poniżej.
2. Przy określaniu poziomu dostępności Usługi Dostępu nie są brane pod uwagę:
  - 1) okresy przerw w świadczeniu Usługi Dostępu wywołane z przyczyn, za które Operator nie ponosi odpowiedzialności (np. przerwy w świadczeniu usług przez operatorów telekomunikacyjnych);
  - 2) okresy wstrzymania lub zawieszenia świadczenia Usługi Dostępu (zgodnie z Umową);
  - 3) Przerwy Techniczne.
3. W okresie miesiąca kalendarzowego łączny czas Przerwy Technicznej nie przekroczy 2h (limit Przerwy Technicznej), z zastrzeżeniem zdania kolejnego. Spod limitu Przerwy Technicznej wyłącza się i nie wlicza do tego limitu okresów przerw oraz okresów obniżonego zakresu dostępu wywołanych serwisem (w tym diagnozowaniem lub usuwaniem Błędu).

### **Usługi Serwisu**

4. Celem Usługi Serwisu jest przede wszystkim przywrócenie prawidłowego działania Oprogramowania udostępnianego do korzystania w chmurze oraz minimalizacja niekorzystnego wpływu Błędu na świadczone Usługi. W SLA zawarto między innymi informacje o zdarzeniach uruchamiających czynności serwisowe, a także obowiązującym Czasie Reakcji i Czasie Naprawy.
5. Operator zobowiązuje się świadczyć Usługę Serwisu na zasadach określonych w SLA z należytą starannością, przy uwzględnieniu istniejącego stanu wiedzy i możliwości technicznych.
6. Usługa Serwisu obejmuje Doradztwo związane z analizą problemów merytorycznych, technicznych i organizacyjnych, które dotyczą Oprogramowania oraz wskazywanie rozwiązań niezbędnych dla obsługi tych problemów w liczbie maksymalnie 2 godzin miesięcznie rozliczanych za każde rozpoczęte 5 minut.
7. Doradztwo jest świadczone w Dni i Godziny Robocze. Podstawą świadczenia Doradztwa jest prawidłowo wypełniony formularz Zgłoszenia Serwisowego (z oznaczeniem SUP w polu Typ na Formularzu Zgłoszenia Serwisowego).
8. Operator nie jest zobowiązany do świadczenia Usługi Serwisu w przypadku:

- 1) Korzystania z Usługi (w tym Oprogramowania udostępnianego w chmurze) w sposób sprzeczny z jej przeznaczeniem lub opisem funkcjonalnym;
- 2) Niezgłoszenia Błędu w terminie 5 Dni Roboczych od dnia jego wystąpienia;
- 3) Wystąpienia Błędu będącego następstwem:
  - a) awarii lub uszkodzeń stacji dostępowej Klienta, które powodują konieczność ponownej instalacji lub konfiguracji Oprogramowania udostępnianego w chmurze, lub
  - b) awarii lub uszkodzeń sieci komputerowej Klienta uniemożliwiających dokończenie krytycznych czasowo operacji, których zakończenie jest warunkiem poprawnego funkcjonowania Oprogramowania udostępnianego w chmurze, lub
  - c) zmian w systemach zewnętrznych niezależnych od Operatora (które nie są zapewniane przez Operatora w ramach świadczonych Usług), niedostępności tych systemów lub błędnym ich działaniem skutkującym nieprawidłową pracą interfejsów, lub
  - d) nieuprawnionej (niezgodnej z Umową) ingerencji w Oprogramowanie.
9. Instalacja Nowego Wydania będzie realizowana w ramach Przerwy Technicznej w każdy wtorek w godzinach 6:00 – 8:00.
10. Informacje o planowanych Przerwach Technicznych będą komunikowane w miarę możliwości z siedmiodniowym (7) wyprzedzeniem. W przypadkach uzasadnionych okolicznościami technicznymi, technologicznymi lub organizacyjnymi po stronie Operatora, termin uprzedniego zawiadomienia może zostać odpowiednio skrócony.
11. Podane w niniejszym dokumencie dane do Zgłoszeń serwisowych (m.in. adres Systemu zgłoszeniowego oraz adres e-mail do wysyłania Zgłoszeń serwisowych) mogą ulegać zmianą. Zmiany takie wymagają wyłącznie zakomunikowania Klientowi.

### § 3. ZOBOWIĄZANIA KLIENTA

Klient zobowiązany jest do:

- 1) przestrzegania oraz spowodowania przestrzegania zasad określonych w SLA, w tym do zgłaszania Błędu w sposób określony w SLA;
- 2) udostępniania Operatorowi informacji niezbędnych do świadczenia Usługi Serwisowej, w tym informacji niezbędnych do terminowej i należytej obsługi Zgłoszenia serwisowego;
- 3) ograniczenia dostępności Usługi Dostępu dla Użytkowników na czas niezbędny do usunięcia Błędu, zgodnie z wytycznymi Operatora.

### § 4. CZAS REAKCJI I CZAS NAPRAWY

1. Usługa Serwisu jest świadczona wyłącznie w Dni Robocze w Godzinach Roboczych. W przypadku Błędu zgłoszonego poza Godzinami Roboczymi, Czas Reakcji liczony będzie od najbliższej Godziny Roboczej.
2. Operator zobowiązuje się do dokonania Naprawy, zgodnie ze wskazanym poniżej Czasem Naprawy i Czasem Reakcji:

Nazwa	Czas Reakcji	Czas Naprawy
Błąd krytyczny	4h robocze	24h robocze
Błąd zwykły	14 dni robocze	60 dni roboczych

3. Wady Nieistotne są w miarę możliwości usuwane w ramach aktualizacji (kolejnych wersji lub wydań) Oprogramowania udostępnianego w chmurze.
4. Dla Operatora zostaje zastrzeżone prawo reklasyfikacji Błędu zgłoszonego przez Klienta, w tym również zaklasyfikowania jako Wady Nieistotnej zdarzenia zgłoszonego jako Błąd.

### § 5. SYSTEM ZGŁOSZENIOWY

#### Rozpoczęcie świadczenia Usługi Serwisu

1. Postępowanie serwisowe uruchamiane jest poprzez wprowadzenie Zgłoszenia serwisowego do Systemu zgłoszeniowego przez Klienta lub inną upoważnioną przez niego osobę. Klient jest uprawniony do wskazania

dwóch (2) osób upoważnionych do składania Zgłoszeń serwisowych na adres e-mail: servicedesk-optimednxt@comarch.pl.

2. W przypadkach niedostępności lub nieprawidłowego działania Systemu zgłoszeniowego osoby wskazane w § 5 ust. 1 powyżej mają możliwość przekazywania Zgłoszeń serwisowych za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail: servicedesk-optimednxt@comarch.pl.
3. Jeżeli przywrócenie dostępności lub prawidłowego działania Systemu zgłoszeniowego nie jest możliwe w czasie krótszym niż 4 Godziny Robocze, Zgłoszenie serwisowe przekazywane za pośrednictwem poczty elektronicznej będzie obsługiwane za pośrednictwem poczty elektronicznej.
4. Zgłoszenie serwisowe nie pochodzące od osoby wskazanej w § 5 ust. 1 nie jest obsługiwane. Zgłoszenie takie uznaje się za nieprowadzące do uruchomienia Usługi Serwisowej.
5. Wymiana informacji między Operatorem a Klientem odbywa się poprzez komentarze dodawane w ramach poszczególnego Zgłoszenia serwisowego w Systemie zgłoszeniowym bądź w wyjątkowych sytuacjach, o których mowa w punktach poprzedzających, za pośrednictwem poczty elektronicznej.

### **Rejestracja Zgłoszenia Serwisowego**

6. Przed przystąpieniem do rejestracji Zgłoszenia serwisowego należy przygotować dokładny jego opis, w którym powinny znaleźć się przynajmniej poniższe dane:
  - 1) Temat – hasłowy opis występującego Błędu,
  - 2) Opis – szczegółowy opis zdarzenia i oczekiwany rezultat. W przypadku zgłoszenia Błędu warunki wystąpienia (m.in. data i czas wystąpienia Błędu oraz Użytkownik, u którego problem został zaobserwowany) i precyzyjna ścieżka odtworzenia nieprawidłowego zachowania,
  - 3) Kategoria zgłoszenia – oznaczenie jako Błąd krytyczny, Błąd zwykły,
  - 4) Załączniki – np.: logi, zrzuty ekranowe i inne pliki/materiały powiązane ze zgłaszanym zagadnieniem, niezawierające danych osobowych.
7. Wszelkie dane służące zdiagnozowaniu i weryfikacji przyczyny Błędu, powinny być zanonimizowane przed ich przekazaniem Operatorowi, w celu ochrony przetwarzanych danych. W przypadku gdy załączniki będą zawierać dane umożliwiające wskazanie pacjenta, będą usuwane.

### **Weryfikacja wstępna**

8. Po dokonaniu Zgłoszenia serwisowego w sposób opisany powyżej, Operator przystępuje do weryfikacji Zgłoszenia serwisowego poprzez sprawdzenie:
  - 1) Czy zgłaszane zagadnienie mieści się w zakresie pomocy udzielanej w ramach Usługi Serwisu? Jeśli nie, to zgłoszenie jest odrzucane przez Operatora z odpowiednim uzasadnieniem.
  - 2) Czy Zgłoszenie serwisowe jest odpowiednio opisane i zawiera wszystkie niezbędne informacje potrzebne do dalszej pracy? Jeśli nie, to zgłoszenie jest odrzucane przez Operatora z prośbą o doszczegółowienie opisu sytuacji przedstawionej przez Klienta w Zgłoszeniu serwisowym. Podstawą do odrzucenia Zgłoszenia serwisowego w tym przypadku jest brak załączenia:
    - a) daty i czasu wystąpienia problemu lub
    - b) ścieżki odtworzenia problemu, jeśli jest powtarzalny i odtwarzalny oraz objawia się w wyniku pracy Użytkownika z Oprogramowaniem albo
    - c) informacji, że problemu nie udało się odtworzyć, jeśli objawia się w wyniku pracy Użytkownika z Oprogramowaniem albo
    - d) informacji o odchyleniu od oczekiwanego zachowania Oprogramowania, jeśli problem nie manifestuje się wyświetleniem komunikatu błędu.
  - 3) Czy zgłoszeniu została przypisana odpowiednia kategoria? Wstępne określenie kategorii Błędu należy do Klienta. Operator może dokonać zmiany nadanej kategorii w przypadku nadania niewłaściwej kategorii przez Klienta.
9. W przypadku negatywnej wstępnej weryfikacji Zgłoszenia serwisowego, osoba dokonująca Zgłoszenia serwisowego może także uprzednio zostać poproszona o jego doprecyzowanie. Niewykonanie żądania spowoduje odrzucenie Zgłoszenia serwisowego.

### **Diagnozowanie i Naprawa**

10. W przypadku wstępnej, pozytywnej weryfikacji Zgłoszenia serwisowego przez Operatora, zostaje ono przyjęte do realizacji (nadanie statusu „zaakceptowane”). Operator przystępuje do diagnozowania i weryfikacji przyczyny Błędu. W tym celu konieczne może okazać się zabezpieczenie danych mających



związek z przyczyną Zgłoszenia serwisowego. Zgłoszenie serwisowe może zostać odrzucone przez Operatora, jeżeli diagnoza Operatora wykaże, że zachowanie opisywane w Zgłoszeniu serwisowym nie stanowi Błędu. Informacja o odrzuceniu Zgłoszenia serwisowego na powyższej podstawie zostanie przekazana wraz ze szczegółowymi wyjaśnieniami przyczyn odrzucenia.

11. Jeżeli już po wstępnej, pozytywnej weryfikacji Zgłoszenia serwisowego (i jego akceptacji), okaże się, że do jego realizacji niezbędne jest przekazanie dodatkowych informacji przez osobę zgłaszającą, Operator zwróci się do takiej osoby z prośbą o uzupełnienie, wskazując zakres brakujących informacji. Czas potrzebny na udzielenie tych informacji wydłuża Czas Naprawy. W przypadku braku udzielenia odpowiedzi przez Klienta na zadane pytanie w ramach Zgłoszenia serwisowego w ciągu 5 Dni Roboczych, zgłoszenie zostaje zamknięte przez Operatora, bez możliwości jego wznowienia.
12. Zgłoszenie serwisowe zostaje zamknięte przez Operatora również z chwilą Naprawy, a także z chwilą stwierdzenia braku możliwości przeprowadzenia Naprawy z przyczyn innych niż wskazane w punktach powyżej (o zdarzeniu takim Operator niezwłocznie poinformuje Klienta).
13. Klient akceptuje, że Naprawa Błędu może wiązać się z Przerwą Techniczną.

## ZAŁĄCZNIK NR 3 DO REGULAMINU

### Wymagania techniczne i organizacyjne

Niniejszy dokument wskazuje wymagania techniczne i organizacyjne, które Klient musi zapewnić (we własnym zakresie), aby móc korzystać z Usługi Dostępu.

#### 1. Wymagania dla stanowiska roboczego do pracy z aplikacją Optimed NXT Cloud

- 2 rdzeniowy procesor z częstotliwością min. 2GHz
- 2GB pamięci RAM (zalecane 4GB)
- Ekran o rozdzielczości minimum 1280x768 (zalecane 1920x1080)
- System operacyjny Windows 10 (lub nowszy), Linux (wiodące dystrybucje w najnowszych wersjach), macOS 10.14 (Mojave lub nowszy)
- Przeglądarka: Chrome 80+, Firefox 70+, Edge 40+, Safari 12+
- Dla działania usługi podpisu kwalifikowanego konieczne jest posiadanie kwalifikowanego podpisu elektronicznego lub podpisu osobistego (zaawansowanego podpisu elektronicznego) udostępnianego na Platformie Usług Elektronicznych (PUE ZUS).

#### 2. Wymagania dla parametrów połączenia internetowego

Łącze do sieci Internet powinno zapewnić przepustowość co najmniej 512 Kbps na jednego użytkownika pracującego w systemie Comarch ONXT Cloud oraz musi charakteryzować się wysoką sprawnością (>99%). Zaleca się zapewnienie łącza zapasowego.

#### 3. Wymagania dotyczące zabezpieczeń komunikacji

Do pracy z systemem konieczne jest zabezpieczenie kanału komunikacji, które opiera się zastosowaniu certyfikatu zaufanego wraz z protokołem HTTPS. Domyślnie certyfikat jest dostarczany przez dostawcę usługi.

Opcjonalnie klient może utworzyć własną subdomenę i dostarczyć odpowiedni certyfikat.

Dostęp realizowany publicznie wymaga obligatoryjnego zastosowania uwierzytelniania dwuskładnikowego (ang. Two Factor Authentication - 2FA).

#### 4. Wymagania w zakresie integracji z systemami zewnętrznymi (laboratoria, pracownie)

W przypadku wykupienia usługi integracji systemu Optimed NXT Cloud z systemem zewnętrznym, konieczne jest zestawienie połączenia VPN Site-to-Site na poziomie L3 czyli IPSec.

## ZAŁĄCZNIK NR 4 DO REGULAMINU

Niniejsza **Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych** zostaje zawarta pomiędzy Klientem (zwanym dalej również „**Administratorem**”) a Operatorem (zwanym dalej również „**Podmiotem Przetwarzającym**” lub „**Comarch**”) z chwilą akceptacji przez Klienta „Regulaminu świadczenia usług” i ma ona następujące brzmienie:

### § 1. Definicje

Użyte w niniejszym Załączniku nr 4 (Umowie powierzenia danych) pojęcia mają poniższe znaczenie:

- 1) **Administrator** – administrator w rozumieniu art. 4 pkt 7 RODO, za którego w ramach niniejszej Umowy powierzenia uznaje się Klienta;
- 2) **Dane osobowe** – dane osobowe w rozumieniu art. 4 pkt 1 RODO;
- 3) **Dane osobowe Administratora** – Dane osobowe określone w § 2 ust. 2 Umowy powierzenia;
- 4) **Naruszenie ochrony danych osobowych** – naruszenie ochrony danych osobowych w rozumieniu art. 4 pkt 12 RODO;
- 5) **Podmiot przetwarzający** – podmiot przetwarzający w rozumieniu art. 4 pkt 8 RODO, za którego w ramach niniejszej Umowy powierzenia uznaje się Operatora;
- 6) **Przetwarzanie** – przetwarzanie danych osobowych w rozumieniu art. 4 pkt 2 RODO;
- 7) **RODO** – Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016r. 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);
- 8) **Oprogramowanie** – ma znaczenie jak nadane w Umowie głównej (Regulaminie);
- 9) **Umowa główna** – umowa o świadczenie Usługi o treści wynikającej z „Regulaminu świadczenia usług (model SaaS)”, zawarta z chwilą akceptacji wyżej wskazanego Regulaminu, do którego niniejsza Umowa powierzenia stanowi Załącznik nr 4;
- 10) **Umowa powierzenia** – niniejsza umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych, stanowiąca zgodnie z wolą Stron integralną część Umowy głównej;
- 11) **Usługi** – wszelkie usługi i prace świadczone przez Podmiot przetwarzający (w tym jego podwykonawców) na podstawie Umowy głównej związane z Przetwarzaniem Danych osobowych Administratora, w tym usługi wymienione w § 2 ust. 3 Umowy powierzenia;
- 12) **Usługa Dostępu** – ma znaczenie jak nadane w Umowie głównej (Regulaminie);
- 13) **Usługa Opcjonalna** – ma znaczenie jak nadane w Umowie głównej (Regulaminie).

### § 2. Powierzenie przetwarzania danych osobowych

1. Administrator powierza Podmiotowi przetwarzającemu – w trybie art. 28 Rozporządzenia – dane osobowe do przetwarzania, a to na zasadach i w celach określonych w niniejszej Umowie powierzenia. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się przetwarzać powierzone dane osobowe zgodnie z Umową powierzenia, RODO oraz innymi przepisami prawa powszechnie obowiązującego, chroniącymi prawa osób, których dane osobowe dotyczą.
2. Do celów realizacji Umowy głównej Administrator powierza Podmiotowi przetwarzającemu przetwarzanie następujących danych osobowych:
  - 1) **Rodzaj danych** osobowych objętych Umową:
    - dane identyfikacyjne (imię, nazwisko, data urodzenia, płeć, PESEL, seria i nr dowodu osobistego lub seria i nr paszportu, funkcja, stanowisko, zawód, numer wykonywania zawodu) oraz
    - dane teleadresowe (adres zamieszkania, adres korespondencyjny, adres siedziby/prowadzenia działalności, adres e-mail, numer telefonu) oraz
    - dane dotyczące zdrowia (dane osobowe o zdrowiu fizycznym lub psychicznym osoby fizycznej, w tym o korzystaniu z usług opieki zdrowotnej ujawniające informacje o stanie jej zdrowia pacjenta i przebiegu leczenia zawarte w dokumentacji medycznej), oraz
    - dane genetyczne (dotyczące odziedziczonych lub nabytych cech genetycznych osoby fizycznej, które ujawniają niepowtarzalne informacje o fizjologii lub zdrowiu tej osoby) oraz

- inne dane wprowadzane do Oprogramowania udostępnianego do korzystania w modelu SaaS przez Administratora lub jego Użytkowników/Specjalistów (np. wizerunek) lub przekazywane Podmiotowi przetwarzającemu celem ich wprowadzenia, oraz
- inne dane przekazywane Podmiotowi przetwarzającemu przez Administratora lub jego Użytkowników/Specjalistów w związku ze świadczeniem Usług.

2) **Kategorie osób**, których dane osobowe dotyczą:

- osoby trzecie, na rzecz których Administrator świadczy usługi zdrowotne lub innego rodzaju usługi (zwane dalej „Pacjentami”);
- osoby trzecie, których dane są udostępniane przez Pacjentów (np. osoby kontaktowe Pacjentów, osoby upoważniane w zakresie dostępu do dokumentacji medycznej lub informacji o stanie zdrowia);
- osoby trzecie upoważnione do działania w imieniu i/lub na rzecz Pacjentów (np. przedstawiciele ustawowi, opiekunowie);
- osoby trzecie, które rezerwują wizyty oraz osoby trzecie, dla których wizyty są rezerwowane;
- pracownicy i współpracownicy Administratora (w tym osoby wykonujące zawody medyczne oraz osoby wykonujące czynności o charakterze pomocniczym), których dane są wprowadzane do Oprogramowania lub przekazywane Podmiotowi przetwarzającemu celem ich wprowadzenia;
- inne osoby, których dane są wprowadzane do Oprogramowania lub generowane w Oprogramowaniu (w tym w związku z działalnością Administratora);
- inne osoby, których dane powierzane są Podmiotowi przetwarzającemu przez Administratora lub jego Użytkowników/Specjalistów w związku ze świadczeniem Usług.

W przypadku konieczności dodania nowych kategorii osób lub rodzaju danych Administrator poinformuje o tym Podmiot przetwarzający. Zastrzega się, że każdorazowa modyfikacja danych osobowych, o których mowa w ust. 1 powyżej nie wymaga zawarcia aneksu do Umowy przetwarzania, a wyłącznie oświadczenia Administratora (złożonego Podmiotowi przetwarzającemu) wskazującego zakres modyfikacji.

3. Podmiot przetwarzający będzie przetwarzał Dane osobowe Administratora w celu i w zakresie wynikającym ze świadczenia Usług, w tym: Usługi Dostępu do Oprogramowania (w tym m.in. w ramach i w związku z funkcjonalnościami Oprogramowania, w celu hostingu danych oraz świadczenia usług serwisowych), a także świadczenia Usług Opcjonalnych, zleczanych w ramach Umowy głównej (np. usług szkoleniowych).
4. Powierzenie Przetwarzania Danych osobowych Administratora następuje w celu wykonania Umowy głównej.

### § 3. Przetwarzanie Danych osobowych Administratora

1. Podmiot przetwarzający będzie przetwarzał Dane osobowe Administratora wyłącznie w celu, w zakresie i na warunkach określonych w Umowie powierzenia.
2. Podmiot przetwarzający będzie przetwarzał Dane osobowe Administratora w zakresie świadczenia Usług w formie elektronicznej w systemie informatycznym.
3. Dane osobowe Administratora będą przetwarzane zgodnie z poleceniami Administratora. Polecenia Administratora dotyczące przetwarzania Danych osobowych Administratora odpowiednio zawarte są w Umowie głównej oraz Umowie powierzenia lub też z nich wynikają. Za udokumentowane polecenia Administratora uważa się również operacje podejmowane w Oprogramowaniu przez Administratora lub jego Użytkowników/Specjalistów (w granicach udostępnionych im funkcjonalności Oprogramowania) lub operacje będące następstwem korzystania przez Administratora lub jego Użytkowników/Specjalistów z Oprogramowania – o ile prowadzić one będą do przetwarzania Danych osobowych Administratora przez Podmiot przetwarzający. Poza wyżej wskazanymi przypadkami, po zawarciu Umowy głównej Administrator może kierować do Podmiotu przetwarzającego polecenia dotyczące przetwarzania danych osobowych wyłącznie w formie pisemnej lub mailowej. Polecenia przekazane w innej formie nie będą wiążące do momentu ich przesłania w uzgodnionej formie. Termin i warunki realizacji każdego polecenia wymagać będą uzgodnień Strony. Polecenie, które odpowiednio dotyczy zmiany lub może prowadzić do zmiany zakresu lub sposobu świadczenia Usługi lub też wykonania dodatkowej Usługi będzie traktowane jak zlecenie Podmiotowi przetwarzającemu prac lub usług dodatkowych; przyjęcie i wykonanie takiego polecenia uzależnione będą od złożenia przez Administratora zamówienia dodatkowego, o treści zaakceptowanej przez Podmiot przetwarzający oraz zapłaty wynagrodzenia dodatkowego, w wysokości wskazanej przez Podmiot przetwarzający. Do poleceń, które dotyczą środków technicznych i organizacyjnych stosowanych przez Podmiot przetwarzający zastosowanie ma § 6 ust. 4 Umowy powierzenia.

#### **§ 4. Okres przetwarzania**

1. Dane osobowe Administratora będą przetwarzane przez Podmiot przetwarzający w okresie wykonywania Usług, z zastrzeżeniem ust. 2 i 3 poniżej.
2. Po zakończeniu obowiązywania Umowy głównej i upływie okresu Trybu pasywnego (o ile Tryb taki podlega uruchomieniu zgodnie z Umową główną i wyłącznie przez okres takiego uruchomienia), Podmiot przetwarzający usuwa Dane osobowe Administratora, w tym ich kopie. Wykonanie eksportu danych przez Podmiot przetwarzający możliwe jest na podstawie odrębnego zamówienia Administratora (o treści zaakceptowanej przez Podmiot przetwarzający) i za zapłatą przez Administratora odrębnego wynagrodzenia za eksport danych w wysokości wskazanej przez Podmiot przetwarzający, jeżeli co innego nie wynika z Umowy głównej. Po upływie okresu, o którym mowa w zdaniu pierwszym niniejszego ust. 2, Dane osobowe Administratora (przekazane do przetwarzania) są automatycznie usuwane bez możliwości ich odzyskania; po usunięciu danych brak jest możliwości zlecenia Podmiotowi przetwarzającemu ich odpłatnego eksportu oraz wykonania takiego zamówienia.
3. Ze względu na zamknięcie Konta Administratora z upływem okresu, o którym mowa w ust. 2 powyżej skutkujące także trwałym usunięciem danych zgromadzonych na Koncie (w tym w ramach Oprogramowania), zastrzega się na rzecz Podmiotu przetwarzającego prawo do wyeksportowania Danych osobowych Administratora z Konta na inny nośnik, jednakże wyłącznie celem zabezpieczenia takich danych i ich wydania Administratorowi w sposób gwarantujący bezpieczeństwo danych. Wyraźnie precyzuje się, że niniejszy ustęp nie kreuje po stronie Podmiotu przetwarzającego obowiązku działania w nim przewidzianego, a wyłącznie uprawnienie do takiego działania celem realizacji powyżej opisanych celów, na które wyraża zgodę Administrator. To wyłącznie na Administratorze spoczywa ryzyko związane z zaniechaniem wykonania eksportu danych lub zlecenia takiego eksportu, zgodnie z ust. 2 powyżej, oraz związanym z tym usunięciem, utratą i uszkodzeniem danych.
4. Postanowienia § 4 ust. 2 i ust. 3 pozostaje w mocy po rozwiązaniu lub wygaśnięciu Umowy powierzenia.

#### **§ 5. Obowiązki Podmiotu przetwarzającego**

1. Podmiot przetwarzający zobowiązuje do przestrzegania Umowy powierzenia i właściwych przepisów prawa mających zastosowanie do Przetwarzania danych osobowych stanowiącego przedmiot Umowy powierzenia, w szczególności zobowiązuje się do przestrzegania obowiązków Podmiotu przetwarzającego wynikających z RODO.
2. Podmiot przetwarzający zapewnia, by osoby upoważnione przez niego do przetwarzania danych osobowych zobowiązały się do zachowania tajemnicy lub podlegały odpowiedniemu ustawowemu obowiązkowi zachowania tajemnicy.
3. Podmiot przetwarzający podejmuje środki organizacyjne i techniczne właściwe zgodnie z art. 32 RODO do Przetwarzania Danych osobowych Administratora w zakresie Usług świadczonych zgodnie z Umową główną. Opis standardowych środków organizacyjnych i technicznych stosowanych przez Podmiot przetwarzający zawarty jest w dokumencie wewnętrznym Podmiotu przetwarzającego pn. „Standardowe środki techniczne i organizacyjne”, który Podmiot przetwarzający doręczy Administratorowi na jego żądanie.
4. W zakresie pomocy dla Administratora przy realizacji obowiązku wdrożenia przez Administratora odpowiednich środków organizacyjnych i technicznych, o której mowa art. 28 ust. 3 pkt f) RODO, uwzględniając charakter Przetwarzania oraz dostępne mu informacje, Podmiot przetwarzający zobowiązany jest do:
  - 4.1 wdrożenia środków organizacyjnych i technicznych zgodnie z § 5 ust. 3 Umowy powierzenia;
  - 4.2 udzielania w miarę możliwości informacji o możliwych do zastosowania innych lub dodatkowych środkach technicznych i organizacyjnych - na zapytanie Podmiotu przetwarzającego złożone na podstawie § 6 ust. 1 Umowy powierzenia i na warunkach tam określonych.
5. W zakresie pomocy dla Administratora przy realizacji obowiązku wykonania oceny skutków dla ochrony danych oraz uprzednich konsultacji z organem nadzorczym, o której mowa art. 28 ust. 3 pkt f) RODO, uwzględniając charakter Przetwarzania oraz dostępne mu informacje, Podmiot przetwarzający zobowiązany jest do:
  - 5.1 udostępnienia na żądanie Administratora standardowej dokumentacji Podmiotu przetwarzającego zawierającej opis środków technicznych i organizacyjnych stosowanych przez Podmiot przetwarzający zgodnie z § 5 ust. 3 Umowy powierzenia;



- 5.2 udzielania w miarę możliwości dodatkowych informacji dotyczących stosowanych lub możliwych do zastosowania przez Podmiot przetwarzający środków technicznych i organizacyjnych - na zapytanie Administratora złożone na podstawie § 6 ust. 1 Umowy powierzenia i na warunkach tam określonych;
- 5.3 udzielania w miarę możliwości dodatkowych informacji związanych z zapytaniem organu nadzorczego w toku uprzednich konsultacji – na zapytanie Administratora złożone na podstawie § 6 ust. 1 Umowy powierzenia i na warunkach tam określonych.
6. W zakresie pomocy dla Administratora przy realizacji obowiązku dokonywania zgłoszenia Naruszenia ochrony danych osobowych do organu nadzorczego oraz zawiadamiania o Naruszeniu ochrony danych osobowych osób, których dane dotyczą, o której mowa art. 28 ust. 3 pkt f) RODO, uwzględniając charakter Przetwarzania oraz dostępne mu informacje Podmiot przetwarzający zobowiązany jest do:
  - 6.1 zgłoszenia Administratorowi bez zbędnej zwłoki Naruszenia ochrony danych osobowych stwierdzonego przez Podmiot przetwarzający w związku z wykonywaniem Umowy powierzenia;
  - 6.2 udzielenia Administratorowi w miarę możliwości dodatkowych informacji dotyczących stwierdzonego przez Administratora lub zgłoszonego przez Podmiot przetwarzający Naruszenia ochrony danych osobowych w zakresie niezbędnym do ustalenia przez Podmiot przetwarzający prawdopodobieństwa wystąpienia ryzyka naruszenia praw lub wolności osób, których dane osobowe są objęte tym naruszeniem, oraz w zakresie niezbędnym do dokonania przez Administratora zgodnie z art. 33 i 34 RODO zgłoszenia Naruszenia ochrony danych osobowych do organu nadzorczego lub zawiadamiania o Naruszeniu ochrony danych osobowych osób, których dane dotyczą – na zapytanie Administratora złożone na podstawie § 6 ust. 2 Umowy powierzenia. Administrator zobowiązuje się nie wykorzystywać, bez uprzedniej pisemnej zgody Podmiotu przetwarzającego, nazwy „Comarch” w ewentualnych zawiadomieniach o Naruszeniu ochrony danych osobowych kierowanych do osób, których dane dotyczą.
7. W przypadku stwierdzenia Naruszenia ochrony danych osobowych spowodowanego z winy Podmiotu przetwarzającego lub z winy jego podwykonawcy, Podmiot przetwarzający dokona przeglądu stosowanych środków technicznych i organizacyjnych oraz w razie potrzeby i w miarę możliwości wprowadzi odpowiednie zmiany w celu zapobiegnięcia powtórzeniu się takiego Naruszenia ochrony danych osobowych w przyszłości.
8. Biorąc pod uwagę charakter przetwarzania, Podmiot przetwarzający zobowiązuje się, w miarę możliwości, poprzez odpowiednie środki techniczne i organizacyjne i na żądanie Administratora złożone na podstawie § 6 ust. 1, pomagać Administratorowi wywiązać się z obowiązku odpowiadania na żądania osoby, której dane dotyczą, w zakresie wykonywania jej praw określonych w rozdziale III RODO.

## **§ 6. Uprawnienia Administratora**

1. W okresie obowiązywania Umowy głównej Administrator jest uprawniony do składania zapytań określonych w § 5 oraz żądania od Podmiotu przetwarzającego udzielenia informacji dotyczących sposobu wykonywania Umowy powierzenia przez Podmiot przetwarzający. Administrator przyjmuje do wiadomości, że realizacja przez Podmiot przetwarzający zapytań i udzielanie informacji, o których mowa w niniejszym ustępie mogą zostać uzależnione od zapłaty na rzecz Podmiotu przetwarzającego wynagrodzenia w wysokości wynikającej z jego cennika, a w braku danych w cenniku, w wysokości wynikającej z indywidualnego oszacowania Podmiotu przetwarzającego (w szczególności przy uwzględnieniu liczby potrzebnego do zaangażowania personelu Podmiotu przetwarzającego i czasu potrzebnego na opracowanie informacji).
2. Administrator jest uprawniony do składania zapytań o informacje dotyczące Naruszenia ochrony danych osobowych, o którym mowa w § 5 ust. 6 na adres email: [iod@comarch.pl](mailto:iod@comarch.pl). Realizacja zapytań Administratora może polegać na odpowiedzi na pojedyncze pytania lub mieć inną ustaloną przez Strony formę i jest wykonywana w ramach wynagrodzenia za świadczenie Usług, jeżeli Naruszenie ochrony danych osobowych zostało spowodowane z winy Podmiotu przetwarzającego. Administrator przyjmuje do wiadomości, że w pozostałych przypadkach, realizacja zapytań i udzielanie informacji, o których mowa w niniejszym ustępie mogą zostać uzależnione od zapłaty na rzecz Podmiotu przetwarzającego wynagrodzenia w wysokości wynikającej z jego cennika, a w braku danych w cenniku, w wysokości wynikającej z indywidualnego oszacowania Podmiotu przetwarzającego (w szczególności przy uwzględnieniu zakresu potrzebnego do zaangażowania personelu Podmiotu przetwarzającego i czasu potrzebnego na opracowanie informacji).
3. Administrator jest upoważniony do przeprowadzenia audytu w celu weryfikacji przestrzegania Umowy powierzenia przez Podmiot przetwarzający, bezpośrednio lub za pośrednictwem upoważnionego audytora, z zastrzeżeniem następujących warunków:
  - 3.1 audytorem Administratora nie może być podmiot prowadzący działalność konkurencyjną wobec Podmiotu przetwarzającego lub innej spółki z grupy Comarch S.A., ani podmiot z nim powiązany lub jego pracownik lub podmiot/osoba z nim współpracująca, bez względu na podstawę zatrudnienia lub współpracy;

- 3.2 audyt może obejmować wysyłanie zapytań, analizę dokumentów (związanych z Umową główną i jej realizacją), rozmowy z pracownikami/współpracownikami Administratora;
  - 3.3 audyt nie może obejmować informacji lub dokumentów dotyczących innych klientów Podmiotu przetwarzającego, ani zmierzać lub skutkować uzyskaniem dostępu Administratora do danych osobowych innych niż Dane osobowe Administratora lub do danych poufnych Podmiotu przetwarzającego lub innych podmiotów (np. podwykonawców);
  - 3.4 Podmiot przetwarzający może uzależnić udział audytora lub wyznaczonego pracownika Administratora w audycie od uprzedniego zawarcia odpowiedniej umowy poufności z Administratorem lub podwykonawcą Administratora (o ile audyt związany jest z dostępem do informacji podwykonawcy);
  - 3.5 w czasie audytu Administrator i audytor mają obowiązek przestrzegania wewnętrznych procedur i polityk Podmiotu przetwarzającego lub podwykonawcy Podmiotu przetwarzającego dotyczących bezpieczeństwa i poufności;
  - 3.6 audyt nie powinien być przeprowadzany częściej niż raz w roku kalendarzowym i nie powinien trwać dłużej niż 14 dni;
  - 3.7 termin audytu powinien być uzgodniony przez Strony, przy czym Administrator powinien zgłosić zamiar przeprowadzenia audytu co najmniej 30 dni przed jego proponowanym terminem;
  - 3.8 Podmiot przetwarzający zobowiązany jest do udziału w audycie i odpowiedniej współpracy z Administratorem i audytorem;
  - 3.9 każda ze Stron pokrywa własne koszty związane z przeprowadzeniem audytu, przy czym Administrator pokrywa każdorazowo wszystkie koszty audytora.
4. Administrator może w każdym czasie wnioskować o wdrożenie nowych lub zmianę stosowanych przez Podmiot przetwarzający środków technicznych i organizacyjnych, o których mowa w § 5 ust. 3 Umowy powierzenia. W przypadku takiego żądania, o ile jest to zasadne i możliwe do zrealizowania bez zmiany organizacji lub naruszenia ciągłości działania przedsiębiorstwa Podmiotu przetwarzającego lub jego podwykonawcy, Podmiot przetwarzający przedłoży Administratorowi ofertę i Strony ustalą w drodze negocjacji warunki zmiany lub wdrożenia nowych środków technicznych i organizacyjnych.
  5. Administrator powinien korzystać z uprawnień określonych w niniejszej Umowie powierzenia w taki sposób by nie zakłócić wykonywania Umowy głównej oraz prowadzenia bieżącej działalności przez Podmiot przetwarzający i jego podwykonawców.

## **§ 7. Oświadczenia i obowiązki Administratora**

1. Administrator oświadcza, że jest administratorem (w rozumieniu RODO) danych osobowych, o których mowa § 2 ust. 2 Umowy powierzenia oraz gwarantuje, że dane takie są przez niego przetwarzane zgodnie z prawem.
2. Administrator zobowiązuje do przestrzegania Umowy powierzenia oraz właściwych przepisów prawa mających zastosowanie do Przetwarzania danych osobowych, w szczególności zobowiązuje się do przestrzegania obowiązków Administratora wynikających z RODO.

## **§ 8. Podwykonawcy**

1. Administrator wyraża niniejszym zgodę na dalsze powierzenie Przetwarzania Danych osobowych Administratora w ramach usług zleczanych przez Podmiot przetwarzający następującym podwykonawcom: Oracle Polska sp. z o.o.
2. Administrator wyraża zgodę na dalsze powierzenie Przetwarzania Danych osobowych Administratora innym podmiotom po uprzednim powiadomieniu Administratora o takim podwykonawcy z co najmniej 14-dniowym wyprzedzeniem i pod warunkiem, że Administrator nie zgłosi sprzeciwu wobec takiego podwykonawcy w terminie 7 dni od powiadomienia przez Podmiot przetwarzający.
3. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się współpracować z takimi podwykonawcami, którzy zapewniają wdrożenie takich środków technicznych i organizacyjnych, aby Przetwarzanie odpowiadało wymogom RODO.

## **§ 9. Odpowiedzialność Stron Umowy**

1. Administrator odpowiada za prawidłowe wykonywanie obowiązków Administratora zgodnie z RODO, innymi właściwymi przepisami ochrony danych osobowych i niniejszą Umową powierzenia.
2. Podmiot przetwarzający odpowiada za prawidłowe wykonywanie obowiązków Podmiotu przetwarzającego zgodnie z RODO, innymi właściwymi przepisami ochrony danych osobowych i niniejszą Umową powierzenia.

3. Umowa powierzenia stanowi integralną część Umowy głównej i jej naruszenie stanowi naruszenie Umowy głównej. W związku z tym, w zakresie dozwolonym przepisami prawa, odpowiedzialność każdej ze Stron wobec drugiej Strony Umowy powierzenia, z tytułu naruszenia RODO, innych właściwych przepisów ochrony danych osobowych lub Umowy powierzenia podlega ograniczeniu lub wyłączeniu zgodnie z postanowieniami Umowy głównej.
4. Odpowiedzialność Podmiotu przetwarzającego za wykonanie polecenia Administratora, które jest niezgodne z RODO lub innymi przepisami o ochronie danych osobowych oraz w związku z poleceniami Administratora, które nie zostały złożone zgodnie z § 3 ust. 3, jest wyłączona.
5. Postanowienia § 9 pozostają w mocy po rozwiązaniu lub wygaśnięciu Umowy powierzenia.

#### **§ 10. Sąd i prawo właściwe**

1. Strony uzgadniają, że właściwe dla Umowy powierzenia będzie prawo obowiązujące w Polsce, zaś do rozstrzygania sporów właściwy będzie sąd powszechny właściwy dla siedziby Podmiotu przetwarzającego.
2. W sprawach nieuregulowanych w niniejszej Umowie powierzenia zastosowanie będzie miało RODO oraz właściwe przepisy prawa polskiego.

#### **§ 11. Postanowienia końcowe**

1. Umowa powierzenia wchodzi w życie ze skutkiem od dnia wejścia w życie Umowy głównej, stanowi integralną część Umowy głównej i zostaje zawarta na okres wykonywania Umowy głównej.
2. Rozwiązanie lub wygaśnięcie Umowy głównej skutkuje odpowiednio rozwiązaniem lub wygaśnięciem Umowy powierzenia bez potrzeby składania dodatkowych oświadczeń. Rozwiązanie Umowy powierzenia przed upływem okresu na jaki została zawarta Umowa główna bez jednoczesnego rozwiązania Umowy głównej jest wyłączone.
3. Przeniesienie praw i obowiązków wynikających z niniejszej Umowy powierzenia jest dopuszczalne wyłącznie w przypadku, gdy następuje przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy głównej. W takim wypadku zmiana Strony Umowy powierzenia następuje na takich samych warunkach jakie określa Umowa główna dla zmiany Strony Umowy głównej.
4. Strony uzgadniają, że Przetwarzanie danych osobowych będzie wykonywane wyłącznie na terytorium Unii Europejskiej. Przekazanie przez Podmiot przetwarzający Danych osobowych Administratora do państwa trzeciego wymaga uprzedniej zgody Administratora w formie pisemnej lub dokumentowej, chyba że obowiązek taki nakłada na niego prawo Unii Europejskiej lub prawo państwa członkowskiego, któremu podlega Podmiot przetwarzający. W takim przypadku przed rozpoczęciem Przetwarzania Podmiot przetwarzający informuje Administratora o tym obowiązku prawnym, o ile prawo to nie zabrania udzielania takiej informacji z uwagi na ważny interes publiczny.
5. Umowa powierzenia i Umowa główna regulują w sposób całkowity uzgodnione przez Strony warunki Przetwarzania Danych osobowych Administratora przez Podmiot przetwarzający w związku z wykonywaniem Usług i uchylają jakiegokolwiek wcześniejsze ustalenia Stron dokonane w tym zakresie. W przypadku rozbieżności postanowień Umowy powierzenia i Umowy głównej pierwszeństwo mają postanowienia Umowy powierzenia.
6. Do zmiany lub uzupełnień Umowy powierzenia stosuje się wymogi wynikające z Umowy głównej.