

## Regulamin Comarch DMS w Chmurze Enterprise

Niniejszy regulamin zwany dalej „Regulaminem” określa zasady, zakres i warunki świadczenia usług Comarch DMS Enterprise przez Comarch S.A. z siedzibą w Krakowie przy Aleja Jana Pawła II 39A, zarejestrowanej w Krajowym Rejestrze Sądowym prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla Krakowa – Śródmieścia w Krakowie XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000057567 (zwaną dalej Operatorem lub Comarch). Wysokość kapitału zakładowego Comarch wynosi 8.133.349,00 zł. Kapitał zakładowy został wpłacony w całości. Numer NIP: 6770065406.

### §1

#### Definicje

**Portal Comarch Cloud** – portal zbierający usługi Operatora oferowane i świadczone w modelu chmurowym (w tym usługi świadczone w Chmurze Comarch DMS Enterprise), umożliwiający Abonentom i Użytkownikom samodzielne zarządzanie usługami, składanie zamówień, zarządzanie kontami i inne. Portal Comarch Cloud dostarcza funkcji bezpiecznego, jednokrotnego logowania (SSO) do usług Comarch za pomocą Danych Dostępowych. Abonent jest zobowiązany do zaakceptowania Regulaminu Portalu Chmury Comarch znajdującego się pod adresem <https://www.comarch-cloud.pl/> przed złożeniem zamówienia na Usługi świadczone w Chmurze Comarch.

**Standardowa wersja Systemu Comarch DMS (System DMS)** – oprogramowanie Comarch DMS o zakresie funkcjonalnym opisanym w Dokumentacji.

**Dokumentacja** – opis funkcjonalności udostępnianych w ramach Standardowej wersji Systemu Comarch DMS dostępny na stronach <https://pomoc.comarch.pl/dms/>.

**Nowa wersja Systemu Comarch DMS (Upgrade)** - nowa wersja Systemu Comarch DMS obejmująca poprawę działania dotychczasowych funkcjonalności, poprzez wprowadzenie odpowiednich zmian oraz dodanie nowych funkcjonalności Systemu Comarch DMS, dostosowanie do zmian w przepisach prawa w zakresie funkcjonalności zawartej w Dokumentacji. Upgrade dotyczy Standardowej Wersji Systemu Comarch DMS i nie obejmuje modyfikacji i zmian Systemu wykonanych specjalnie na rzecz Abonenta.

**Implementacja (Modyfikacja)** – indywidualne rozszerzenie Systemu Comarch DMS wykonywane na podstawie złożonego przez Abonenta odrębnego zamówienia/umowy, mające na celu rozbudowę funkcjonalności Standardowej Wersji Systemu Comarch DMS.

**Usługi Comarch DMS w Chmurze (Usługi)** – usługi polegające na możliwości korzystania z funkcjonalności Systemu Comarch DMS oraz usług dodatkowych zgodnie ze złożonym Zamówieniem.

**Abonent** – prowadząca działalność gospodarczą osoba fizyczna, osoba prawna albo jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej prowadząca działalność gospodarczą.

**Konsument** – Abonent prowadzący działalność gospodarczą, który dokonując zawarcia umowy o świadczenie Usług dokonuje transakcji, która uznana zostanie za niezawodową.

**Dane Dostępowe** – dane umożliwiające uwierzytelnienie Użytkownika celem nadania dostępu do Usługi. W szczególności Danymi Dostępowymi jest login (adres e mail lub unikalny ciąg znaków określających Użytkownika) oraz hasło.

**Umowa** – umowa na świadczenie Usługi, którą stanowi niniejszy Regulamin.

**Użytkownik nazwany Chmury** - osoba fizyczna identyfikowalna za pomocą unikalnych danych, takich jak login (adres e-mail lub unikalny ciąg znaków) oraz hasło, posiadający dostęp do Usługi, niezależnie od tego, czy w danym momencie aktywnie korzysta z Usługi.

**Użytkownik Usługi (Użytkownik)** – osoba fizyczna, której Administrator Usługi stworzył dostęp do Konta, identyfikowana poprzez Dane Dostępowe będący Użytkownikiem nazwanym Chmury.

**Konto w Usłudze** – wydzielona dla Abonenta przestrzeń w Usłudze, zabezpieczona Danymi Dostępowymi, do której wyłączny dostęp posiadają Administratorzy Usługi oraz Użytkownicy Usługi o poziomie uprawnień zależnym od potrzeb Abonenta.

**Administrator Usługi (Administrator)** – Użytkownik o uprawnieniach pozwalających na zarządzanie i monitorowanie działania Usługi, nadawanie dostępu Użytkownikom, uprawnień oraz na dokonywanie konfiguracji pozostałych parametrów Usługi. W ramach jednego Konta w Usłudze uprawnienia Administratora Usługi, mogą być nadane dla jednej lub większej liczby Użytkowników.

**Abonament** – wynagrodzenie Operatora za świadczone Usługi należne od Abonenta zgodnie z Zamówieniem oraz aktualnym Cennikiem.

**Okres Rozliczeniowy** – przez okres rozliczeniowy należy rozumieć miesiąc kalendarzowy.

**Zamówienie Usługi (Zamówienie)** – zamówienie złożone w formie elektronicznej lub pisemnej przez Abonenta lub upoważnionego przez Abonenta Partnera, określające szczegółowo zakres Usługi.

**Cennik Comarch DMS Enterprise w Chmurze (Cennik)** – cennik określający wysokość wynagrodzenia za świadczenie Usługi.

**Dostęp do Usługi (Dostęp)** – zapewnienie możliwości korzystania z Platformy Sprzętowo Programowej oraz z Systemu Comarch DMS.

**Platforma Sprzętowo-Programowa** – udostępnione przez Operatora urządzenia, sprzęt oraz oprogramowanie wykorzystywane w celu świadczenia Usługi.

**Produkty Podmiotów Trzecich** - każdy produkt (system operacyjny, oprogramowanie, licencja itp.), którego producentem lub właścicielem nie jest Comarch.

## §2

### Warunki zawierania oraz rozwiązywania Umowy

1. Umowa o świadczenie Usług Comarch DMS Enterprise zostaje zawarta przez złożenie przez Abonenta Zamówienia oraz jego zaakceptowanie przez Operatora.
2. W celu skorzystania z Usług świadczonych w Chmurze Comarch DMS Enterprise Abonent musi spełnić wymagania wskazane na stronie <https://www.comarch-cloud.pl/erp/chmura-wymagania/>
3. Po rozpoczęciu świadczenia Usług przez Operatora, Abonent otrzyma na adres e-mail podany w Zamówieniu wiadomość zawierającą login, hasło dostępu i kod firmy Abonenta (Dane dostępowe).
4. Dostęp do wykupionej Usługi wymaga podania Danych Dostępowych.
5. Konto Abonenta w Usłudze Comarch DMS w Chmurze Enterprise przynależy do danego przedsiębiorcy będącego Abonentem. W ramach jednego Konta Abonenta w Usłudze może być tworzone wiele Kont Użytkowników.
6. Usługa jest uruchamiana z wykorzystaniem aktualnie wspieranej przez Comarch wersji Systemu Comarch DMS.

7. Abonent ma możliwość samodzielnego instalowania Produktów Podmiotów Trzecich w swojej Usłudze, za które jest wyłącznie odpowiedzialny. Comarch nie ponosi odpowiedzialności za problemy z działaniem takiego oprogramowania, a wynikające z takiej instalacji.
8. Abonent zobowiązuje się do posiadania wszelkich licencji do Produktów Podmiotów Trzecich, które samodzielnie zainstalował i wykorzystuje w ramach Usługi oraz ponosi wyłączną odpowiedzialność wobec Podmiotów Trzecich za wszelkie naruszenia warunków korzystania (licencji) z tych produktów.
9. W przypadku wykrycia przez Comarch złośliwego, nielegalnego lub pochodzącego z nieznanego źródła (tzw. oprogramowanie pirackie) Produktu Podmiotu Trzeciego, do którego Abonent nie posiada licencji lub stwierdzenia naruszenia bezpieczeństwa Usługi, Abonent zobowiązany jest niezwłocznie po otrzymaniu wezwania od Comarch usunąć/odinstalować taki produkt. W przypadku bezskutecznego upływu terminu Comarch uprawniony jest do usunięcia/odinstalowania takiego produktu za Abonenta, a także zablokowania dostępu do Usługi lub/i natychmiastowego wypowiedzenia Umowy oraz żądania odszkodowania za poniesione przez Comarch szkody.
10. Abonent zobowiązuje się do przestrzegania warunków licencyjnych oprogramowania firmy Microsoft zainstalowanego przez Comarch w ramach Usługi znajdujących się pod adresem <https://www.comarch-cloud.pl/EndUserLicenseTerms.pdf>
11. Abonent wyraża zgodę na przekazanie przez Comarch Podmiotom Trzecim informacji obejmujących m.in. dane przedsiębiorstwa, dane adresowe oraz inne wymagane przez Podmiot Trzeci informacje. Przekazanie tych informacji nastąpi wyłącznie na żądanie Podmiotu Trzeciego oraz w zakresie niezbędnym do wykonania zobowiązań umownych Comarch względem Podmiotów Trzecich.
12. Abonent zobowiązany jest do regularnego aktualizowania Produktów Podmiotów Trzecich które wykorzystuje w ramach Usługi. W przypadku niewykonania aktualizacji Produktów Podmiotów Trzecich w terminie 7 dni od dnia wezwania Abonenta do jej wykonania Comarch może wykonać taką aktualizację za Abonenta. W przypadku braku wystarczającej ilości miejsca na dysku systemowym Abonenta, niezbędnej do dokonania takiej aktualizacji, Comarch może wezwać Abonenta do zwolnienia lub zwiększenia miejsca na dysku systemowym, a w przypadku bezskutecznego upływu wyznaczonego przez Comarch terminu, za dodatkową opłatą zgodną z Cennikiem może zwiększyć dysk systemowy o ilość niezbędną do dokonania aktualizacji. Jeżeli w wyniku wykonania przez Comarch takich aktualizacji wystąpią błędy lub inne nieprawidłowości w Usłudze, Comarch podejmie działania zmierzające do przywrócenia Usługi z uwzględnieniem Parametrów SLA.
13. Comarch zastrzega sobie prawo do zawieszenia Abonentowi dostępu do Usługi w przypadku stwierdzenia ryzyka dla stabilności lub/i bezpieczeństwa systemów i środowisk Comarch spowodowane brakiem wykonania przez Abonenta wymaganych aktualizacji. Zawieszenie takie, w nagłych przypadkach, może nastąpić natychmiastowo i bez uprzedniego powiadomienia Abonenta.
14. W każdym momencie Abonent lub Partner może podjąć decyzję o tym, że Usługa ma być świadczona z wykorzystaniem nowszej wersji Systemu Comarch DMS, niż ta która jest aktualnie wykorzystywana przy świadczeniu Usługi. Warunkiem zmiany wykorzystywanej wersji Systemu Comarch DMS na nowszą jest dokonanie aktualizacji wersji Systemu Comarch DMS przez Comarch lub przez Partnera na podstawie odrębnej umowy lub zamówienia.

15. W ramach Usługi udostępniona jest Platforma Sprzętowo-Programowa o parametrach dostosowanych do liczby zakupionych Użytkowników nazwanych Chmury i użytkowników Systemu Comarch DMS przy uwzględnieniu minimalnych wymagań określonych w Dokumentacji dla Systemu Comarch DMS publikowanej na Indywidualnych Stronach Abonentów.
16. Umowa o świadczenie Usług Comarch DMS w Chmurze Enterprise zawierana jest na czas nieokreślony i może zostać rozwiązana przez obie Strony z zachowaniem dwumiesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego. W celu wypowiedzenia Umowy Abonent powinien wysłać do Operatora stosowne oświadczenie w formie pisemnej pod rygorem nieważności, na adres: Comarch S.A., ul. Życzkowskiego 29a, 31 864 Kraków, z dopiskiem: Chmura Comarch DMS Enterprise.
17. Operator zapewnia sobie prawo do jednostronnego wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym w przypadku rażącego łamania zapisów niniejszego Regulaminu lub Regulaminu Chmury Comarch przez Abonenta.

### **§3.**

#### **Przedmiot Umowy o świadczenie Usług**

1. Przedmiotem Umowy na świadczenie Usług Comarch DMS w Chmurze Enterprise jest:
  - a. zapewnienie Abonentowi dostępu do określonego w Zamówieniu Systemu Comarch DMS z wyłączeniem Przerw serwisowych
  - b. zapewnienie dostępu do Implementacji zainstalowanych w Usłudze Comarch DMS w Chmurze Enterprise,
  - c. zapewnienie Abonentowi dostępu do określonej w Zamówieniu Platformy Sprzętowo-Programowej;
  - d. zapewnienie Abonentowi możliwości korzystania z porad telefonicznych i mailowych z zakresu Usługi i funkcjonowania Systemu DMS zgodnie z Regulaminem Chmury Comarch.
2. Comarch udostępnia Abonamentowi Dane Dostępowe w terminie do 10 dni Roboczych od dnia złożenia Zamówienia.
3. Na podstawie zgłoszeń dokonanych przez Abonenta w Portalu Comarch Cloud Abonent może dokonać zmiany liczby Użytkowników nazwanych Chmury, Użytkowników Usługi, rozszerzyć Usługę o możliwość korzystania z dodatkowych funkcjonalności (modułów).
4. W ramach Abonamentu Comarch zapewnienia Dostęp do Usługi Comarch DMS w Chmurze Enterprise na poziomie 99% w skali roku.
5. Operator zastrzega możliwość wystąpienia czasowej niemożliwości korzystania z Systemu Comarch DMS, a wynikającej z konieczności dokonania zmian lub ulepszeń w Systemie Comarch DMS. Prace związane z modyfikacją Systemu Comarch DMS mogą mieć charakter planowany lub wymuszony nieprzewidzianymi wcześniej okolicznościami.

### **§4**

#### **Tryb reklamacyjny**

1. Abonent jest uprawniony do złożenia reklamacji dotyczącej Błędu lub Awarii w Systemie Comarch DMS.

2. Zgłoszenia reklamacji Abonent dokonuje bezpośrednio do Operatora lub za pośrednictwem Partnera.
3. Do zgłaszania Błędów lub Awarii upoważnione są jedynie osoby, zdefiniowane jako kontaktowe w formularzu Zamówienia.
4. Zgłoszenia Błędów lub Awarii należy kierować bezpośrednio do Operatora w Godzinach Wsparcia na numer telefonu (12) 681 43 00. Jeżeli w wyniku rozmowy z konsultantem nieprawidłowość nie zostanie usunięta, Abonent powinien zgłosić ją Operatorowi pocztą elektroniczną na adres [chmura.erp@comarch.pl](mailto:chmura.erp@comarch.pl) lub w Systemie Obsługi Zgłoszeń (<https://www.asysta.comarch.pl>).
5. Zgłoszenia problemów w pierwszej kolejności należy kierować do Partnera Comarch odpowiedzialnego za wdrożenie i konfigurację Systemu Comarch DMS. Zgłoszenia problemów Operatora należy dokonywać po uprzedniej weryfikacji i potwierdzeniu przez Partnera.
6. W przypadku zgłoszenia Błędu Systemu Comarch DMS, którego następstwem jest powstanie takich zapisów źródłowych lub wyników w bazie danych, które powodują zafałszowanie wielkości zobowiązań i należności, Operator usunie Błąd niezwłocznie.
7. Błędy Systemu Comarch DMS które nie powodują skutków wymienionych w ust. 6, Comarch usunie w kolejnych wersjach Systemu Comarch DMS.
8. Comarch nie jest związany żadnym terminem ustalonym do naprawienia zaistniałych nieprawidłowości przy świadczeniu Usług, jeżeli nieprawidłowość w świadczeniu Usług spowodowana została z przyczyn leżących po stronie Abonenta lub w wyniku naruszenia przez niego niniejszego Regulaminu. Nieprawidłowość taka, o ile zostanie usunięta przez Operatora, będzie traktowana jako usługa dodatkowa wykonana na dodatkowe zamówienie Abonenta i za jej wykonanie Operator może żądać od Abonenta stosownej opłaty.

## **§5**

### **Odpowiedzialność Operatora**

1. Operator nie odpowiada za szkody będące skutkiem przerw lub wymaganej przepustowości w dostępie Abonenta do Internetu lub przerw w świadczeniu Usługi spowodowanych niewywiązaniem się ze zobowiązań przez osoby trzecie.
2. Operator nie ponosi w żadnym wypadku odpowiedzialności za szkody polegające na utracie przez Abonenta korzyści, które uzyskałby, gdyby szkody nie wyrządzono.
3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w związku z brakiem u Abonenta odpowiednich zabezpieczeń przed przejęciem Danych Dostępowych lub udostępnieniem przez Abonenta Danych Dostępowych osobom nieuprawnionym lub niegodnym zaufania.
4. Odpowiedzialność Operatora wobec Abonenta ze wszystkich tytułów, a w szczególności w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Umowy o świadczenie Usług ograniczona jest do 3-krotności wartości netto miesięcznego wynagrodzenia należnego Comarch w miesiącu wyrządzenia szkody.
5. Operator nie bierze odpowiedzialności za legalność, prawidłowe działanie oraz szkody wywołane działaniem Produktów Podmiotów Trzecich zainstalowanych lub wykorzystywanych przez Abonenta w ramach Usługi.

6. Comarch nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane z przyczyn leżących po stronie Abonenta lub Partnera działającego na rzecz Abonenta wynikające z:
  - a. niewłaściwej instalacji i konfiguracji Usługi Comarch DMS w Chmurze Enterprise,
  - b. ingerencji w System Comarch DMS lub bazy danych,
  - c. błędów i braków w bazach danych obsługiwanych przez Usługę,
  - d. nieprawidłowej obsługi Usługi Comarch DMS w Chmurze Enterprise,
  - e. błędnej interpretacji wyników,
  - f. nieznajomości przepisów prawa.

## **§6**

### **Wynagrodzenie**

1. Abonent jest zobowiązany do dokonywania terminowej zapłaty Abonamentu za świadczone Usługi na które składają się:
  - a. opłata za dostęp do określonych w Zamówieniu modułów Systemu Comarch DMS, Implementacji, zapewnienie Abonentowi możliwości korzystania z porad telefonicznych i mailowych z zakresu Usługi i funkcjonowania Systemu Comarch DMS oraz dostęp do określonej w Zamówieniu Platformy Sprzętowo-Programowej;
  - b. opłata za każdego Użytkownika nazwanego Chmury.
2. Operator zastrzega sobie prawo do zmian wysokości Abonamentu oraz opłat za usługi dodatkowe i zasad dotyczących tych płatności.
3. Wysokość wynagrodzenia za Usługi określa Cennik Comarch DMS w Chmurze Enterprise aktualny na dzień wystawienia faktury.
4. W przypadku złożenia zamówienia na zmianę parametrów Platformy sprzętowo-programowej opłata abonamentowa zostanie ponownie obliczona stosownie do Cennika. Przeliczenie kwoty opłaty abonamentowej następuje w miesiącu udostępnienia przez Comarch w/w rozszerzeń w ramach Usługi Comarch DMS w Chmurze Enterprise.
5. Jeżeli Usługa Comarch DMS w Chmurze Enterprise nie była świadczona przez pełny okres rozliczeniowy, wysokość wynagrodzenia ustala się w wysokości 1/30 miesięcznej wynagrodzenia za każdy dzień, w którym Usługi były świadczone.
6. Abonament będzie płatny z dołu na podstawie faktury wystawionej do 15 dnia w kolejnym miesiącu kalendarzowym, w którym świadczona była Usługa. Abonament będzie obejmował opłaty zgodnie z ilością zgłoszonych w danym miesiącu przez Abonenta Użytkowników nazwanych chmury oraz opłaty za usługi wskazane w pkt. 1 a) powyżej
7. Za świadczenie Usług Dodatkowych jednorazowych, Abonent jest zobowiązany do zapłaty wynagrodzenia na podstawie faktury wystawionej przez Comarch w terminie do 15 dni po wykonaniu takiej usługi, w wysokości zgodnej z obowiązującym Cennikiem lub w wysokości ustalonej przez Strony.
8. Abonament i opłata za usługi dodatkowe płatne są na rachunek bankowy Comarch wskazany na fakturze, w terminie 14 dni od daty wystawienia faktury.
9. W przypadku większego niż 30 dni opóźnienia w zapłacie wynagrodzenia Operator jest uprawniony do wstrzymania świadczenia na rzecz Abonenta Usługi. Operator może uzależnić

wznowienie świadczenia Usług od zapłaty przez Abonenta należnego wynagrodzenia.  
Dodatkowo

10. W przypadku braku płatności przez kolejne 90 dni od daty ostatniej płatności Operator jest uprawniony do usunięcia Konta oraz danych Abonenta.

## **§7**

### **Partnerzy**

1. Abonent może wskazać Partnera, który działa w jego imieniu i na jego rzecz. Partner otrzyma od Operatora Dane Dostępowe, za pomocą których będzie mógł uzyskać Dostęp do Usług celem podjęcia działań konfiguracyjnych i administracyjnych.
2. Abonent może zrezygnować z obsługi Partnera Comarch, z którym współpracuje lub dokonać jego zmiany, jednak w takim przypadku Abonent jest zobowiązany niezwłocznie powiadomić Operatora o tym fakcie.
3. Operator nie ponosi odpowiedzialności za skutki działania i zaniechania Partnerów.

## **§8**

### **Postanowienia końcowe**

1. Operator jest uprawniony w każdym momencie do wprowadzenia zmian w Regulaminie, przy czym zmiany wchodzić będą w życie z dniem ich ogłoszenia na stronie internetowej Operatora.
2. W przypadku braku zgody Abonenta na wprowadzone zmiany w Regulaminie lub Cenniku Usługi Comarch DMS w Chmurze Enterprise, Abonent ma prawo wypowiedzieć Umowę z zachowaniem 14 dniowego okresu wypowiedzenia.
3. Wszelkie oświadczenia skierowane do Operatora będą dokonywane przez Abonenta w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
4. Oświadczenia Operatora skierowane do Abonenta pod adres jego siedziby wskazany w Zamówieniu lub w zawiadomieniu o zmianie adresu, w przypadku ich nieodebrania, uznaje się za skutecznie doręczone w dniu awiza.
5. Wszelkie spory powstałe w związku z realizacją niniejszej Umowy będą rozstrzygane przed sądem właściwym dla Operatora, za wyjątkiem spraw, których stroną jest Konsument.
6. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem, zastosowanie znajduje Regulamin Chmury Comarch.
7. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.12.2024 r.