

Regulamin Comarch ERP Optima w Chmurze Enterprise

Niniejszy regulamin zwany dalej „Regulaminem” określa zasady, zakres i warunki świadczenia usług w ramach Comarch ERP Optima w Chmurze 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 Sadowego pod numerem KRS 0000057567 (zwaną dalej **Comarch**). Wysokość kapitału zakładowego Comarch wynosi 8.133.349,00 zł. Kapitał zakładowy został wpłacony w całości. Numer NIP: 6770065406, BDO: 000005192. Comarch posiada status dużego przedsiębiorcy.

§1 Definicje

1. **Klient** – przedsiębiorca¹, który zawiera z Comarch umowę na świadczenie usług Comarch ERP Optima w Chmurze Enterprise.
2. **Konsument** – Klient prowadzący działalność gospodarczą, który dokonując zawarcia umowy o świadczenie Usług dokonuje transakcji, która uznana zostanie za niezawodową.
3. **Usługi lub Usługi Comarch ERP Optima w Chmurze Enterprise (Usługi)**– usługi wymienione w § 4 ust. 1.
4. **Standardowa wersja Systemu Comarch ERP Optima (System Comarch ERP Optima)** – oprogramowanie Comarch ERP Optima o zakresie funkcjonalnym opisanym w Dokumentacji.
5. **Dokumentacja** – opis funkcjonalności udostępnianych w ramach Standardowej wersji Systemu Comarch ERP Optima dostępny na stronach <https://pomoc.comarch.pl/optima/pl/>.
6. **Nowa wersja Systemu Comarch ERP Optima (Upgrade)** - nowa wersja Systemu Comarch ERP Optima obejmująca poprawę działania dotychczasowych funkcjonalności, poprzez wprowadzenie odpowiednich zmian oraz dodanie nowych funkcjonalności Systemu Comarch ERP Optima. Upgrade dotyczy Standardowej Wersji Systemu Comarch ERP Optima i nie obejmuje Implementacji.
7. **Implementacja (Modyfikacja)** – indywidualne rozszerzenie Systemu Comarch ERP Optima wykonywane na podstawie złożonego przez Klienta odrębnego zamówienia/umowy, mające na celu rozbudowę funkcjonalności Standardowej Wersji Systemu Comarch ERP Optima.
8. **Zamówienie Usługi (Zamówienie)** – zamówienie złożone w formie elektronicznej przez Klienta określające szczegółowo zakres Usługi.
9. **Godziny robocze** – godziny od 9:00 do 17:00 w Dniach Roboczych.
10. **Dni robocze** - dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
11. **Przerwa serwisowa** - przerwa w dostępie do Usługi Comarch ERP Optima w Chmurze Enterprise, o której Comarch informuje z odpowiednim wyprzedzeniem za pomocą e-maila wysłanego na adres wskazany przez Klienta lub stosownymi komunikatami na Portalu.
12. **Cennik Comarch ERP Optima w Chmurze (Cennik)** – cennik określający wysokość wynagrodzenia za świadczenie Usługi oraz Usługi dodatkowe dostępny pod adresem: https://www.comarch.pl/files-pl/file_624/Optima-Cennik-Chmura-Enterprise-Firmy.pdf, https://www.comarch.pl/files-pl/file_624/Optima-Cennik-Chmura-Enterprise-PP.pdf https://www.comarch.pl/files-pl/file_624/Optima-CennikChmura-Enterprise-BR.pdf.
13. **Usługi Dodatkowe** – usługi świadczone przez Comarch za dodatkowym wynagrodzeniem zgodnie z Cennikiem.
14. **Awaria** – całkowity brak dostępu do Usługi Comarch ERP Optima w Chmurze Enterprise.

¹ Przedsiębiorcą jest osoba fizyczna prowadząca jednoosobową działalność gospodarczą lub wspólnik spółki cywilnej, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej prowadząca działalność gospodarczą

15. **Błąd** – funkcjonowanie Usługi Comarch ERP Optima w Chmurze Enterprise niezgodne z Dokumentacją lub w zakresie udokumentowanych funkcji Usługi Comarch ERP Optima w Chmurze Enterprise.
16. **Comarch Cloud Portal (Portal)**– portal zbierający usługi Comarch oferowane i świadczone w modelu chmurowym umożliwiający Klientom i użytkownikom samodzielne zarządzanie usługami, składanie zamówień, zarządzanie kontami i inne, o ile strony nie postanowiły inaczej.
17. **Użytkownik nazwany** - 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.
18. **Administrator Usługi (Administrator)** – Użytkownik o uprawnieniach pozwalających na zarządzanie i monitorowanie działania Usługi, nadawanie dostępu użytkownikom, uprawnień oraz na dokonywanie konfiguracji pozostałych parametrów Usługi.
19. **Platforma Sprzętowo-Programowa** – udostępnione przez Comarch urządzenia, sprzęt oraz oprogramowanie wykorzystywane w celu świadczenia Usługi.
20. **Indywidualne Strony Klientów Comarch** – strony internetowe udostępnione przez Comarch wyłącznie dla określonego Klienta Comarch, do których dostęp możliwy jest po podaniu indywidualnych danych dostępowych.
21. **Produkty Podmiotów Trzecich** - każdy produkt (system operacyjny, oprogramowanie, licencja itp.), którego producentem lub właścicielem nie jest Comarch.
22. **Parametry SLA** – zespół parametrów określających gwarantowany przez Comarch poziom dostępności i wsparcia świadczonych Usług określony w niniejszym Regulaminie.
23. **Umowa** – umowa na świadczenie Usługi, którą stanowi niniejszy Regulamin.

§2 Warunki świadczenia Usług

1. W celu skorzystania z Usługi Comarch ERP Optima w Chmurze Enterprise Klient musi spełnić wymagania wskazane na stronie <https://www.comarch-cloud.pl/erp/chmura-wymagania/>.
2. Usługa jest uruchamiana z wykorzystaniem aktualnie wspieranej przez Comarch wersji Systemu Comarch ERP Optima.
3. W każdym momencie Klient może podjąć decyzję o tym, że Usługa ma być świadczona z wykorzystaniem nowszej wersji Systemu Comarch ERP Optima, niż ta która jest aktualnie wykorzystywana przy świadczeniu Usługi. Warunkiem zmiany wykorzystywanej wersji Systemu Comarch ERP Optima na nowszą jest dokonanie aktualizacji wersji Systemu Comarch ERP Optima przez Klienta.
4. Klient 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.
5. Klient 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) tych produktów.
6. W przypadku wykrycia przez Comarch złośliwego, nielegalnego lub pochodzącego z nieznanego źródła (tzw. oprogramowanie pirackie) Produktu Podmiotu Trzeciego, do którego Klient nie posiada licencji lub stwierdzenia naruszenia bezpieczeństwa Usługi, Klient 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 Klienta, a także zablokowania dostępu do Usługi lub/i natychmiastowego wypowiedzenia Umowy oraz żądania odszkodowania za poniesione przez Comarch szkody.

7. Klient 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>
8. Klient wyraża zgodę na przekazanie przez Comarch Podmiotom Trzecim informacji obejmujących dane przedsiębiorstwa w tym dane adresowe oraz informacje o posiadanych przez Klienta licencjach. Przekazanie tych informacji nastąpi wyłącznie na żądanie Podmiotu Trzeciego oraz w zakresie niezbędnym do wykonania zobowiązań umownych Comarch względem Podmiotów Trzecich.
9. Klient 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 Klienta do jej wykonania Comarch może wykonać taką aktualizację za Klienta. W przypadku braku wystarczającej ilości miejsca na dysku systemowym Klienta, niezbędnej do dokonania takiej aktualizacji, Comarch może wezwać Klienta do zwolnienia lub zwiększenia miejsca na dysku systemowym, a w przypadku bezskutecznego upływu wyznaczonego przez Comarch terminu, Comarch za dodatkową opłatą zgodną z Cennikiem zwiększy 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.
10. Comarch zastrzega sobie prawo do zawieszenia Klientowi dostępu do Usługi w przypadku stwierdzenia ryzyka dla stabilności lub/i bezpieczeństwa systemów i środowisk Comarch spowodowane brakiem wykonania przez Klienta wymaganych aktualizacji. Zawieszenie takie, w nagłych przypadkach, może nastąpić natychmiastowo i bez uprzedniego powiadomienia Klienta.
11. Zawierając Umowę Klient, zobowiązuje się do:
 - a) podania aktualnych i prawdziwych danych oraz do bieżącego aktualizowania tych danych;
 - b) korzystania z Usług zgodnie z zasadami określonymi w niniejszym Regulaminie, zamówieniu oraz zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, normami społecznymi i obyczajowymi;
 - c) korzystania z Usług w sposób nienaruszający praw osób trzecich (w szczególności ich dóbr osobistych oraz praw autorskich);
 - d) informowania Comarch o wszelkich zmianach, które mają lub mogą mieć wpływ na wykonywanie Umowy;
 - e) niepodjęwania działań na szkodę innych Klientów;
 - f) niewykorzystywania Usług dla publikowania, udostępniania lub rozpowszechniania treści niezgodnych z obowiązującym prawem lub normami społecznymi, a w szczególności: stron, grafik, tekstów, nagrań audio i wideo oraz materiałów zawierających treści pornograficzne, propagujących piractwo fonograficzne lub komputerowe, upowszechniających techniki łamania kodów dostępowych, upowszechniających wiedzę służącą tworzeniu wirusów komputerowych, zawierających treści obsceniczne lub wulgarnie nawołujących do nienawiści w szczególności ze względu na rasę, płeć, narodowość, przynależność państwową, orientację seksualną, obrażające uczucia religijne lub kwestionujące bezwyznaniowość, propagujących ideologie nazizmu, komunizmu lub apartheidu oraz kwestionujące prawdę historyczną, godzących w dobra osobiste jakichkolwiek osób trzecich, naruszających prawa własności intelektualnej osób trzecich, w tym prawa do znaku towarowego lub innych oznaczeń odróżniających oraz w prawa autorskie i prawa pokrewne, promujących, zachęcających lub instruujących w zakresie działań przestępczych, odnośników (linków) do plików i stron zawierających wyżej wskazane treści;
 - g) niezamieszczania w Usługach plików, skryptów lub programów które mogą zakłócić funkcjonowanie Usług, działania łączy, serwera lub witryn internetowych innych Klientów lub osób trzecich;
 - h) przestrzegania wymagań bezpieczeństwa korzystania z Usług wskazanych w Polityce Bezpieczeństwa Chmury Comarch pod adresem <https://www.comarch-cloud.pl/regulaminy-i-zasady-korzystania-z-uslug/>

- i) nieusuwania, modyfikowania lub zakrywania jakichkolwiek oznaczeń praw autorskich, praw do znaków towarowych, lub innych oznaczeń prawa własności, które są zawarte lub są wykorzystywane w ramach świadczenia Usługi Comarch ERP Optima w Chmurze Enterprise;
 - j) nieodtworzenia kodu źródłowego, dekompilowania oraz deasemblowania Systemu Comarch ERP Optima;
 - k) niepodejmowania innych działań, które mogłyby spowodować zakłócenie działania Usług Comarch ERP Optima w Chmurze Enterprise.
12. Klient jest zobowiązany zapewnić przestrzeganie postanowień niniejszego Regulaminu i poszanowanie praw autorskich oraz praw własności intelektualnej Comarch i Podmiotów Trzecich przez użytkowników i pracowników Klienta i ponosi pełną odpowiedzialność za spowodowane przez nich szkody.
13. Klient oświadcza, że on i podmioty z nim powiązane:
- a. nie są objęte jakimikolwiek sankcjami, środkami ograniczającymi, embargami, handlowymi wykluczeniami, zakazami przekazywania środków finansowych i zasobów gospodarczych lub innymi środkami ograniczającymi nałożonymi na podstawie przepisów prawa Unii Europejskiej lub Rzeczypospolitej Polskiej, lub nałożonymi przez Radę Bezpieczeństwa ONZ, czy przez właściwe organy Stanów Zjednoczonych (dalej: Przepisy Sankcyjne lub Sankcje);
 - b. nie są bezpośrednio lub pośrednio kontrolowane ani nie działają w imieniu lub na rzecz jakiegokolwiek osoby lub podmiotu znajdującego się na listach sankcyjnych;
 - c. nie uczestniczą w żadnym postępowaniu lub dochodzeniu prowadzonym przeciwko nim w związku z naruszeniem jakichkolwiek Przepisów Sankcyjnych lub Sankcji;
 - d. nie są kontrolowane bezpośrednio ani pośrednio przez podmioty lub osoby objęte Sankcjami.
14. Klient zobowiązuje się, że przez cały okres korzystania z Usługi będzie przestrzegać wszystkich obowiązujących Przepisów Sankcyjnych lub Sankcji.
15. W przypadku naruszenia postanowień oświadczenia Klienta określonego w ust. 13-14 powyżej Comarch ma prawo do natychmiastowego wypowiedzenia umowy oraz dochodzenia od Klienta odszkodowania za wszelkie szkody wynikłe z naruszenia przepisów sankcyjnych.
16. Comarch umożliwi dowolnemu podmiotowi zgłaszanie nielegalnych treści, a które to treści są publikowane, udostępniane lub rozpowszechniane przy wykorzystaniu Usługi. Zgłoszenia mogą być przesyłane za pośrednictwem formularza: <https://www.comarch.pl/zglaszanie-nielegalnych-tresci/>.
17. Klient Końcowy przyjmuje do wiadomości, że w ramach Usług Comarch udostępni funkcjonalności, które działają w oparciu o mechanizm sztucznej inteligencji. Klient zobowiązany jest do samodzielnego weryfikowania dokładności i rzetelności generowanych przez taki mechanizm informacji i używać ich wyłącznie jako wsparcie, a nie ostateczne źródło informacji. Comarch nie ponosi odpowiedzialności za decyzje podjęte przez Klienta na podstawie informacji uzyskanych za pomocą tych mechanizmów.

§3. Zawarcie Umowy

1. Umowa o świadczenie Usług Comarch ERP Optima w Chmurze Enterprise zostaje zawarta przez złożenie przez Klienta Zamówienia oraz jego zaakceptowanie przez Comarch.
2. Zaakceptowanie zamówienia przez Comarch następuje do 10 Dni Roboczych od dnia złożenia zamówienia przez Klienta. Zaakceptowanie Zamówienia przez Comarch jest równoznaczne z rozpoczęciem świadczenia Usług Comarch ERP Optima w Chmurze Enterprise. O rozpoczęciu świadczenia Usługi Comarch poinformuje Klienta mailowo.

§4. Przedmiot Umowy o świadczenie Usług

1. Przedmiotem Umowy na świadczenie Usług Comarch ERP Optima w Chmurze Enterprise jest:
 - a. zapewnienie Klientowi dostępu do określonych w Zamówieniu modułów Systemu Comarch ERP Optima z wyłączeniem Przerw serwisowych;
 - b. zapewnienie Klientowi dostępu do określonej w Zamówieniu Platformy Sprzętowo-Programowej z wyłączeniem Przerw serwisowych;
 - c. zapewnienie Klientowi możliwości korzystania z porad telefonicznych i mailowych z zakresu Usługi i funkcjonowania Systemu Comarch ERP Optima zgodnie z informacją dostępną na stronie: <https://comarch.pl/erp/kontakt/pomoc-techniczna>.
2. Na podstawie zgłoszeń dokonanych przez Klienta w Portalu Comarch Cloud Klient może dokonać zmiany liczby Użytkowników nazwanych, do wcześniej zamówionych modułów, rozszerzyć Usługę o możliwość korzystania z dodatkowych funkcjonalności (modułów).
3. W ramach Usługi udostępniona jest Platforma Sprzętowo-Programowa o parametrach dostosowanych do liczby zakupionych Użytkowników nazwanych i modułów Systemu Comarch ERP Optima. Klient ma możliwość instalacji oprogramowania dostarczanego przez inne podmioty niż Comarch, zgodnie z wymogami licencyjnymi określonymi przez producentów tego oprogramowania. Comarch nie bierze odpowiedzialności za poprawność funkcjonowania, a także wydajność tych aplikacji. W celu zapewnienia prawidłowego działania takich aplikacji Klient zobowiązany jest zamówić dodatkowe parametry Platformy Sprzętowo-Programowej.
4. Klient jest uprawniony do wykorzystania Usług Comarch ERP Optima w Chmurze Enterprise wyłącznie w zakresie obsługi własnej działalności gospodarczej prowadzonej pod firmą podaną w Zamówieniu z zastrzeżeniem ust. 5 i 6 poniżej.
5. Klient prowadzący Biuro rachunkowe lub kancelarię doradztwa podatkowego i korzystający z Usług Comarch ERP Optima w Chmurze Enterprise może wykorzystywać Usługi do obsługi działalności gospodarczej osób trzecich, wykonywanej przez Klienta na podstawie odrębnych umów zawieranych w zakresie prowadzonej przez niego działalności gospodarczej. Klient może udostępnić osobom trzecim Usługę Comarch ERP Optima w Chmurze Enterprise w ramach prowadzonej przez siebie działalności gospodarczej.
6. Z Usługi Comarch ERP Optima w Chmurze Enterprise w wersji dla podmiotów powiązanych mogą korzystać wyłącznie Klient oraz wskazane przez Klienta podmioty powiązane.
7. Comarch zastrzega możliwość wystąpienia czasowej niemożności korzystania z Usługi Comarch ERP Optima w Chmurze Enterprise, a wynikającej z konieczności dokonania zmian lub ulepszeń w Usłudze. Prace związane z modyfikacją mogą mieć charakter planowany lub wymuszony nieprzewidzianymi wcześniej okolicznościami.

§5 Wynagrodzenie

1. Klient jest zobowiązany do dokonywania terminowej zapłaty miesięcznego wynagrodzenia z tytułu świadczenia Usług, na które składa się:
 - a. opłata za dostęp do określonych w Zamówieniu modułów Systemu Comarch ERP Optima, zapewnienie Klientowi możliwości korzystania z porad telefonicznych i mailowych z zakresu Usługi i funkcjonowania Systemu Comarch ERP Optima zgodnie z Regulaminem Chmury Comarch oraz dostęp do określonej w Zamówieniu Platformy Sprzętowo-Programowej;
 - b. opłata za Użytkownika nazwanego naliczana z dołu zgodnie z liczbą zadeklarowanych w danym miesiącu dostępów lub wykorzystanych licencji;
 - c. opłata za Usługi Dodatkowe.
2. Comarch zastrzega sobie prawo do zmian wysokości wynagrodzenia oraz opłat za Usługi Dodatkowe i zasad dotyczących tych płatności. Zmiany będą komunikowane Klientom na Indywidualnych Stronach Klientów.

3. Wysokość wynagrodzenia za Usługi określa Cennik Comarch ERP Optima w Chmurze Enterprise aktualny na dzień wystawienia faktury.
4. W przypadku złożenia zamówienia na zmianę parametrów Platformy sprzętowo-programowej wynagrodzenie zostanie ponownie obliczone stosownie do Cennika. Przeliczenie kwoty wynagrodzenia następuje w miesiącu udostępnienia przez Comarch w/w rozszerzeń w ramach Usługi Comarch ERP Optima w Chmurze Enterprise.
5. Jeżeli Usługa Comarch ERP Optima 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. Wynagrodzenie za Użytkownika nazwanego naliczana jest za cały miesiąc niezależnie od okresu w jakim była Usługa świadczona, a wynagrodzenie za Usługi Dodatkowe zgodnie z Cennikiem.
6. Wynagrodzenie będzie płatne z dołu na podstawie faktury wystawionej do 15 dnia w kolejnym miesiącu kalendarzowym, w którym świadczona była Usługa.
7. Wynagrodzenie płatne jest na rachunek bankowy Comarch wskazany na fakturze, w terminie 14 dni od daty wystawienia faktury.
8. W przypadku opóźnienia w zapłacie wynagrodzenia przekraczającego 30 dni Comarch jest uprawniony do wstrzymania świadczenia na rzecz Klienta Usług (zablokowanie usług). W takiej sytuacji Comarch może uzależnić wznowienie świadczenia Usług od zapłacenia przez Klienta wszystkich nieuregulowanych płatności. Comarch ma prawo do naliczenia wynagrodzenia z tytułu wznowienia świadczenia usługi w wysokości 70% wartości miesięcznego wynagrodzenia, nie mniejszej jednak niż 200 zł netto za każde wznowienie. Powyższe wynagrodzenie zostanie doliczone do kolejnej faktury. Za czas wstrzymania świadczenia Usług (zablokowanie usług) Comarch może naliczyć wynagrodzenie należne za ten okres.
9. W przypadku braku płatności przez kolejne 60 dni licząc od dnia wstrzymania świadczenia na rzecz Klienta Usług (zablokowanie usług) Umowa ulega automatycznemu rozwiązaniu, bez wcześniejszego informowania Klienta.

§6 Tryb reklamacyjny

1. Reklamacje Klienta powinny dotyczyć konkretnych przerw lub nieprawidłowości w świadczeniu Usług lub Błędów Usługi. Reklamacja powinna określać:
 - a) dane Klienta umożliwiające kontakt z nim oraz identyfikację;
 - b) uwagi Klienta;
 - c) okoliczności uzasadniające reklamację Klienta;
 - d) ewentualnie sugestie Klienta, co do sposobu usunięcia zgłoszonych uwag.
2. Zgłoszenia reklamacji Klient dokonuje bezpośrednio do Comarch lub za pośrednictwem Partnera. Klient powinien zgłosić reklamację za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres chmura.erp@comarch.pl lub w Systemie Obsługi Zgłoszeń (<https://www.asysta.comarch.pl>).
3. Comarch zobowiązany jest do reakcji na zgłoszone przez Klienta nieprawidłowości w terminie 14 dni od momentu otrzymania przez Comarch takiego zgłoszenia.
4. Zapisy zawarte w niniejszym paragrafie nie dotyczą Klientów będących Konsumentami.

§7 Parametry SLA

1. Comarch gwarantuje dostępność Usług Comarch ERP Optima w Chmurze Enterprise na poziomie 99% czasu w skali roku.
2. Comarch zobowiązuje się do podjęcia naprawy w ciągu 4 godzin roboczych od momentu przyjęcia zgłoszenia.

3. W przypadku zgłoszenia Błędu, którego następstwem jest powstanie takich zapisów źródłowych lub wyników w bazie danych, które powodują zafałszowanie wielkości zobowiązań i należności, Comarch usunie Błąd niezwłocznie.
4. Błędy w Usłudze Comarch ERP Optima w Chmurze Enterprise, które nie powodują skutków wymienionych w ust. powyżej Comarch usunie w kolejnych wersjach Systemu Comarch ERP Optima.
5. Comarch nie jest związany żadnym terminem ustalonym do naprawienia zaistniałych nieprawidłowości przy świadczeniu Usługi Comarch ERP Optima w Chmurze Enterprise, jeżeli nieprawidłowość w świadczeniu Usług spowodowana została z przyczyn leżących po stronie Klienta lub w wyniku naruszenia przez niego niniejszego Regulaminu. Nieprawidłowość taka, o ile zostanie usunięta przez Comarch, będzie traktowana jako usługa dodatkowa wykonana na dodatkowe zamówienie Klienta i za jej wykonanie Comarch może żądać od Klienta stosownej opłaty.
6. W przypadku całkowitego braku dostępu do Usług Comarch ERP Optima w Chmurze Enterprise wynikającego wyłącznie z przyczyn leżących po stronie Comarch i trwającego dłużej niż przez osiem kolejnych godzin roboczych w ciągu dnia, należne Comarch wynagrodzenie ulega zmniejszeniu o 1% za każde kolejne pełne 8 godzin roboczych aż do usunięcia awarii, po zgłoszeniu przez Klienta reklamacji w tym zakresie.

§8 Okres trwania umowy, rozwiązanie umowy

1. Umowa zostaje zawarta na czas nieoznaczony.
2. Każdej ze stron przysługuje prawo wypowiedzenia umowy z zachowaniem trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.
3. W przypadku rażącego naruszenia postanowień umowy przez Klienta Comarch przysługuje prawo wypowiedzenia umowy ze skutkiem od dnia doręczenia Klientowi stosownego oświadczenia. Oświadczenie może zostać złożone w formie mailowej.
4. Klientowi przysługuje prawo do rezygnacji z poszczególnych Usług Comarch ERP Optima w Chmurze Enterprise. Klient zobowiązany jest dokonać rezygnacji poprzez Portal oraz zaznaczenie odpowiedniej usługi, z której Klient rezygnuje.
5. W celu wypowiedzenia umowy Klient powinien wysłać do Comarch skan podpisanego przez osoby uprawnione do reprezentacji Klienta oświadczenia na adres mailowy: chmura.erp@comarch.pl. Wzór wypowiedzenia można otrzymać po przesłaniu informacji na adres chmura.erp@comarch.pl.

§9 Odpowiedzialność Comarch

1. Odpowiedzialność Comarch wobec Klienta 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. Odpowiedzialność Comarch z tytułu rękojmi i utraconych korzyści jest wyłączona.
2. Comarch nie odpowiada za szkody będące skutkiem przerw lub wymaganej przepustowości w dostępie Klienta do Internetu lub przerw w świadczeniu Usług spowodowanych niewywiązaniem się z zobowiązań przez osoby trzecie.
3. Comarch nie odpowiada za działania lub zaniechania Partnera Comarch oraz nie ponosi odpowiedzialności za Produkty Podmiotów Trzecich.
4. Comarch nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w związku z brakiem u Klienta odpowiednich zabezpieczeń przed przejściem danych dostępowych lub udostępnieniem przez Klienta danych dostępowych osobom nieuprawnionym lub niegodnym zaufania.

5. Comarch nie bierze odpowiedzialności za legalność, prawidłowe działanie oraz szkody wywołane działaniem aplikacji nie pochodzących od Comarch i zainstalowanych lub wykorzystywanych przez Klienta w ramach udostępnionej Platformy Sprzętowo-Programowego.
6. Comarch nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane z przyczyn leżących po stronie Klienta lub Partnera działającego na rzecz Klienta wynikające w szczególności z:
 - a. niewłaściwej instalacji i konfiguracji Usługi Comarch ERP Optima w Chmurze Enterprise ,
 - b. nieprawidłowej instalacji i konfiguracji Implementacji i Produktów Podmiotów Trzecich,
 - c. ingerencji w System Comarch ERP Optima lub bazy danych,
 - d. błędów i braków w bazach danych obsługiwanych przez Usługę,
 - e. nieprawidłowej obsługi Usługi Comarch ERP Optima w Chmurze Enterprise,
 - f. błędnej interpretacji wyników,
 - g. nieznajomości przepisów prawa.

§10 Bezpieczeństwo danych powierzonych Comarch w związku ze świadczeniem Usługi Comarch ERP Optima w Chmurze Enterprise

1. Dane wprowadzone przez Klienta do Usługi Comarch ERP Optima w Chmurze Enterprise są własnością Klienta, który jest ich Administratorem. W związku z powyższym dochodzi do powierzenia przez Klienta danych osobowych do przetwarzania przez Comarch. Zasady powierzenia przetwarzania danych osobowych ustanawia Regulamin Powierzenia stanowiący załącznik nr 2 do niniejszego Regulaminu. Akceptacja Regulaminu przez Klienta jest jednoznaczna z akceptacją Regulaminu Powierzenia.
2. Wszystkie dane wprowadzone do Usługi będą przechowywane przez Comarch zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (dalej RODO).
3. Comarch zobowiązuje się, że nie będzie w żaden sposób wykorzystywał danych wprowadzonych przez Klienta do Usługi, co nie dotyczy jednak danych niezbędnych do wykonania umowy oraz danych osobowych, które zgodnie z przepisami prawa, Comarch jest zobowiązany udostępnić sądom, organom ścigania lub administracji publicznej.
4. Dane Klienta będą przechowywane przez Comarch na serwerach wyposażonych w profesjonalne systemy podtrzymywania napięcia oraz dodatkowo tworzone będą kopie bezpieczeństwa danych w cyklu 24 godzinnym na niezależny nośnik, w celu dodatkowego zabezpieczenia przed utratą.
5. Comarch przechowuje dane wprowadzone do Usługi przez okres obowiązywania Umowy. Po zakończeniu obowiązywania Umowy dane te są bezpowrotnie kasowane, bez możliwości ich odzyskania. Klient zobowiązany jest do pobrania, na jego własną odpowiedzialność, wszelkich danych wprowadzonych do Usługi do końca okresu obowiązywania Umowy. W przypadku gdy Klient z powodu opóźnienia w płatności wynagrodzenia ma zablokowaną Usługę, przywrócenie dostępu w celu pobrania danych wprowadzonych do Usługi będzie możliwe dopiero po uregulowaniu przez Klienta wszystkich nieuregulowanych płatności.
6. Klient korzystając z Usługi wyraża zgodę na przechowywanie i przetwarzanie danych technicznych i ich wykorzystywanie przez Comarch, w tym m.in. danych technicznych urządzenia Klienta, wersji Oprogramowania Comarch ERP Optima, urządzeń peryferyjnych (w szczególności IP, numer wersji Oprogramowania), które to dane są przechowywane i przetwarzane w celu ułatwienia wprowadzania aktualizacji Oprogramowania Comarch ERP Optima, doskonalenia Oprogramowania, świadczenia Usługi Comarch ERP Optima w Chmurze Enterprise.

§ 11 Postanowienia dotyczące Klientów – Konsumentów

1. Klient będący Konsumentem ma prawo odstąpienia od umowy na świadczenie Usługi Comarch ERP Optima w Chmurze Enterprise bez podania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, w terminie 14 dni od daty jej zawarcia. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie do Comarch oświadczenia o odstąpieniu od umowy, którego wzór stanowi załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu („Oświadczenie o odstąpieniu”). Comarch zwróci Klientowi będącemu Konsumentem uiszczony wynagrodzenie, pomniejszone o wynagrodzenie za czas, w którym korzystał z Usługi.
2. Oświadczenie Konsumenta może być złożone w dowolny sposób, zapewniający jednak Comarch możliwość zapoznania się z jego treścią. W szczególności oświadczenie może być złożone na piśmie, na adres: Comarch S.A. ul. Życzkowskiego 29A, 31-864 Kraków lub wysłane w formie elektronicznej na adres chmura.erp@comarch.pl
3. Comarch niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia otrzymania Oświadczenia o odstąpieniu, zwróci Klientowi będącemu Konsumentem wszystkie dokonane przez niego płatności z zastrzeżeniem zapisu ust. 1 niniejszego paragrafu.
4. Comarch dokona zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Klient będący Konsumentem, chyba że wyraźnie zgodził się on na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi dodatkowymi kosztami.
5. W przypadku Klienta będącego Konsumentem Comarch rozpatruje reklamacje z tytułu rękojmi w terminie 14 dni od daty jej otrzymania, powiadamiając Klienta będącego Konsumentem o sposobie dalszego postępowania. Jeżeli w ciągu 14 dni Comarch nie ustosunkuje się do żądań Klienta będącego Konsumentem oznacza to uznanie jego żądania za uzasadnione.
6. Klient będący Konsumentem ma możliwość skorzystania z pozasądowego sposobu rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń przed Stałym Polubownym Sądem Konsumenckim przy Wojewódzkim Inspektorze Inspekcji Handlowej w Warszawie. Informacje o sposobie dostępu do ww. trybu i procedur rozstrzygania sporów, znajdują się pod następującym adresem: www.uokik.gov.pl, w zakładce „Rozstrzyganie sporów konsumenckich”.
7. Klient będący Konsumentem ma również możliwość skorzystania z pozasądowego sposobu dochodzenia roszczeń w sporach dotyczących zobowiązań umownych wynikających z internetowych umów sprzedaży lub umów o świadczenie usług, korzystając z unijnej platformy internetowej ODR, dostępnej pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr>.

§12 Postanowienia końcowe

1. W zakresie nieuregulowanym w niniejszym Regulaminie lub Zamówieniu zastosowanie znajdują przepisy powszechnie obowiązującego prawa polskiego.
2. Klient nie jest uprawniony do przenoszenia praw wynikających z umowy na inne osoby bez zgody Comarch.
3. Comarch uprawniony jest do wprowadzania zmian do Regulaminu w następujących przypadkach:
 - a) Zmiany przepisów prawa mające bezpośredni wpływ na treść Regulaminu;
 - b) Zmiany technologiczne i funkcjonalne;
 - c) Zmiany w zakresie świadczonych usług, w tym wprowadzanie nowych usług;
 - d) Zmiany konieczne z uwagi na względy bezpieczeństwa, w tym w celu zapobiegania nadużyciom lub naruszeniu praw bądź uzasadnionego interesu Comarch;
 - e) Zmiany redakcyjne.
4. Comarch jest uprawniony w każdym czasie do wprowadzenia zmian w Regulaminie, przy czym zmiany wchodzić będą w życie z dniem ich ogłoszenia na stronie internetowej Comarch.
5. W terminie 14 dni od dnia ogłoszenia informacji o zmianie Regulaminu Klient może złożyć oświadczenie o wypowiedzeniu umowy - w takim przypadku umowa ulega rozwiązaniu

zgodnie z zasadami określonymi w §8 ust. 2. Po upływie terminu wskazanego w zdaniu powyżej Strony wiąże umowa o treści wynikającej ze zmienionego Regulaminu.

6. Rozstrzygnięcie ewentualnych sporów powstałych pomiędzy Comarch a Klientem, który nie jest Konsumentem zostaje poddane sądowi właściwemu ze względu na siedzibę Comarch.
7. Rozstrzygnięcie ewentualnych sporów powstałych pomiędzy Comarch a Klientem, który jest Konsumentem zostaje poddane właściwym sądom powszechnym zgodnie z postanowieniami przepisów Kodeksu postępowania cywilnego.
8. Integralną częścią niniejszego Regulaminu stanowi Regulamin powierzenia przetwarzania danych osobowych.
9. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 01.04.2025 r. i z tym dniem przestaje obowiązywać dotychczasowy REGULAMIN Usług Comarch ERP Optima w Chmurze Enterprise.

Załącznik nr 1

do Regulaminu Usługi Comarch ERP Optima w Chmurze Enterprise

Wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy zawartej na odległość

....., dn.

.....

.....

imię, nazwisko i adres przedsiębiorstwa konsumenta

**OŚWIADCZENIE O ODSTĄPIENIU OD UMOWY
ZAWARTEJ NA ODLEGŁOŚĆ**

Oświadczam, że zgodnie z art. 27 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. 2014 r. poz. 827) odstępuję od umowy nr ... zawartej dnia dotyczącej zakupu usługi

.....
podpis konsumenta

Załącznik nr 2**Regulamin powierzenia przetwarzania danych osobowych w związku z korzystaniem z Usług Comarch ERP Optima w Chmurze Enterprise**

Niniejszy regulamin zwany dalej „Regulaminem” określa zasady przetwarzania danych osobowych przez Comarch spółkę akcyjną z siedzibą w Krakowie przy Aleja Jana Pawła II 39A, zarejestrowaną 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: Comarch). Wysokości kapitału zakładowego Comarch wynosi 8.133.349,00 zł. Kapitał zakładowy został wpłacony w całości. Numer NIP: 677 - 00 - 65 – 406, BDO: 000005192. Comarch posiada status dużego przedsiębiorcy.

§1

1. Klient oświadcza, że będąc administratorem danych osobowych lub podmiotem przetwarzającym w rozumieniu Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady UE 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 (dalej „Rozporządzenie” lub „RODO”) w stosunku do danych wskazanych w niniejszym Regulaminie, jest uprawniony do powierzenia ich do przetwarzania Comarch.
2. Klient w rozumieniu art. 28 ust. 3 i 4 RODO powierza Comarch przetwarzanie danych osobowych na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.
3. Comarch zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, może przetwarzać dane osobowe wyłącznie na udokumentowane polecenie Klienta, co dotyczy również przekazywania danych do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej. W celu uniknięcia wątpliwości Strony oświadczają, że akceptacja niniejszego Regulaminu jest równoznaczna z udokumentowanym poleceniem przetwarzania danych.
4. Ustępu 3 powyżej nie stosuje się, jeżeli obowiązek przetwarzania danych osobowych nakładają na Comarch przepisy prawa. W takiej sytuacji informuje on Klienta przed rozpoczęciem przetwarzania o tym obowiązku, chyba że przepisy te zabraniają udzielania takiej informacji z uwagi na ważny interes publiczny.

§ 2

1. Comarch może przetwarzać dane osobowe w celu realizacji Umowy i świadczenia Usług Comarch ERP Optima w Chmurze Enterprise.
2. Comarch może przetwarzać dane wprowadzane przez Klienta do Usługi, które także mogą zawierać dane osobowe tj.:
 - dane identyfikacyjne (imię, nazwisko, adres e-mail, data urodzenia, login, nr telefonu, PESEL, nr dowodu osobistego, wizerunek pracowników),
 - dane adresowe (kod, kraj, miasto, ulica, numer domu),
 - adresy IP.
3. Kategorie osób, których Dane osobowe dotyczą:
 - Klienci,
 - Kontrahenci,
 - Pracownicy.
4. Na powierzonych danych osobowych będą wykonywane w szczególności następujące operacje: zbieranie, utrwalanie, organizowanie, pobieranie, przechowywanie, adaptowanie lub modyfikowanie, pobieranie, przeglądanie, wykorzystywanie, ujawnianie przez przesłanie, dopasowywanie lub łączenie, ograniczanie, usuwanie.

5. Klient udostępni Comarch dane osobowe w formie elektronicznej. Comarch uprawniony jest do przetwarzania danych w formie elektronicznej, przy czym bez względu na formę przetwarzania zobowiązany jest do zapewnienia odpowiedniego poziomu ich zabezpieczenia.
6. Comarch będzie przetwarzał powierzone dane osobowe przez okres realizacji Umowy.

§ 3

1. Klient oświadcza, że zapoznał się ze środkami technicznymi i organizacyjnymi stosowanymi w Comarch stanowiącymi Załącznik A przed akceptacją Regulaminu świadczenia usług Comarch ERP Optima w Chmurze Enterprise i akceptuje je bez zastrzeżeń.
2. Klient oświadcza, że dokonał wyboru Comarch jako usługodawcy, biorąc pod uwagę wiedzę fachową, wiarygodność i zasoby Comarch oraz jego ofertę w zakresie zapewnienia wdrożenia odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych.
3. Comarch oświadcza, że dysponuje środkami umożliwiającymi prawidłowe przetwarzanie danych osobowych powierzonych przez Klienta, w zakresie i celu określonym w Regulaminie świadczenia usług Comarch ERP Optima w Chmurze Enterprise.
4. Comarch oświadcza, że osobom zatrudnionym przy przetwarzaniu powierzonych danych osobowych (np. pracownik etatowy, osoba świadcząca czynności na podstawie umów cywilnoprawnych, inne osoby pracujące na rzecz Comarch), nadane zostały upoważnienia do przetwarzania danych osobowych, że zostały one zapoznane z przepisami o ochronie danych osobowych oraz z odpowiedzialnością za ich nieprzestrzeganie, zostały zobowiązane do ich przestrzegania oraz do bezterminowego zachowania w tajemnicy przetwarzanych danych osobowych i sposobów ich zabezpieczenia.

§ 4

1. Comarch zobowiązuje się zastosować środki techniczne i organizacyjne mające na celu należyte, odpowiednie do zagrożeń oraz kategorii danych objętych ochroną, zabezpieczenie powierzonych do przetwarzania danych osobowych, w szczególności zabezpieczyć je przed udostępnieniem osobom nieupoważnionym, przetwarzaniem z naruszeniem przepisów prawa.
2. Strony uzgadniają, że Dane osobowe będą przetwarzane zgodnie z poleceniami Klienta. Polecenia Klienta dotyczące przetwarzania Danych Osobowych zawarte są w Regulaminie świadczenia usług Comarch ERP Optima w Chmurze Enterprise. Klient może kierować do Comarch polecenia dotyczące przetwarzania Danych Osobowych wyłącznie w formie pisemnej lub mailowej. Polecenia przekazane w innej formie nie są wiążące do momentu ich przesłania w uzgodnionej formie.
3. Comarch, biorąc pod uwagę charakter przetwarzania, w miarę możliwości pomaga Klientowi poprzez odpowiednie środki techniczne i organizacyjne wywiązać się z obowiązku odpowiadania na żądania osoby, której dane dotyczą, w zakresie wykonywania jej praw. W przypadku otrzymania takiego żądania, przekazuje je niezwłocznie Klientowi.
4. Comarch, uwzględniając charakter przetwarzania oraz dostępne mu informacje, pomaga Klientowi wywiązać się z obowiązków określonych w art. 32–36 RODO.
5. Comarch niezwłocznie informuje Klienta, jeżeli jego zdaniem wydane mu polecenie stanowi naruszenie RODO lub innych przepisów o ochronie danych.
6. Comarch w razie stwierdzenia naruszenia ochrony danych osobowych niezwłocznie poinformuje o tym Klienta.
7. Comarch jest zobowiązany do wspierania Klienta w wypełnianiu przez niego obowiązków z art. 33 i 34 RODO.
8. Comarch po rozwiązaniu Umowy usuwa wszelkie dane osobowe oraz usuwa wszelkie ich istniejące kopie, chyba że szczególne przepisy prawa nakazują przechowywanie danych osobowych.

§ 5

1. Klient wyraża niniejszym zgodę na dalsze powierzenie Przetwarzania Danych osobowych Klienta w ramach usług zleczanych przez Comarch następującym podwykonawcom:

- Vercom S.A., ul. Wierzbicice 1B, 61-569 Poznań, NIP: 7811765125

3. Comarch zobowiązuje się współpracować z takimi podwykonawcami, którzy zapewniają wdrożenie takich środków technicznych i organizacyjnych, aby Przetwarzanie odpowiadało wymogom RODO.
4. Comarch zawrze z każdym podwykonawcą, który będzie przetwarzał Dane osobowe Klienta stosowną umowę, nakładającą na podwykonawcę odpowiednie obowiązki ochrony Danych osobowych.
5. Jeżeli podwykonawca Comarch nie wywiąże się ze spoczywających na nim obowiązków ochrony Danych osobowych Klienta, Comarch ponosi wobec Klienta odpowiedzialność za niewypełnienie obowiązków przez podwykonawcę tak jak za własne działania i zaniechania.
6. Comarch będzie przetwarzać dane osobowe jedynie na obszarze EOG, nie może przekazywać danych osobowych do państw trzecich.

§ 6

1. Klient jest upoważniony do przeprowadzenia audytu w celu weryfikacji przestrzegania zasad powierzenia przetwarzania danych przez Comarch, bezpośrednio lub za pośrednictwem upoważnionego audytora, z zastrzeżeniem następujących warunków:
 - a. audytorem Klienta nie może być podmiot prowadzący działalność konkurencyjną wobec Comarch S.A. lub innej spółki z grupy Comarch, ani podmiot z nim powiązany lub jego pracownik lub podmiot/osoba z nim współpracująca, bez względu na podstawę zatrudnienia lub współpracy
 - b. audyt może obejmować wysyłanie zapytań, analizę dokumentów, o ile mają bezpośredni związek z przetwarzaniem danych
 - c. audyt nie może obejmować informacji lub dokumentów dotyczących innych klientów Comarch, ani zmierzać lub skutkować uzyskaniem dostępu Klient do Danych Osobowych innych niż Dane Osobowe Klienta lub do danych poufnych Comarch lub innych podmiotów;
 - d. Comarch może uzależnić udział audytora lub wyznaczonego pracownika Klienta w audycie od uprzedniego zawarcia odpowiedniej umowy poufności z Comarch;
 - e. w czasie audytu Klient i audytor mają obowiązek przestrzegania wewnętrznych procedur i polityk Comarch dotyczących bezpieczeństwa i poufności;
 - f. audyt nie powinien być przeprowadzany częściej niż raz w roku kalendarzowym i nie powinien trwać dłużej niż 14 dni;
 - g. termin audytu powinien być uzgodniony przez Strony, przy czym Klient powinien zgłosić zamiar przeprowadzenia audytu co najmniej 14 dni przed jego proponowanym terminem, wysyłając wiadomość pisemną;
 - h. Comarch zobowiązany jest do aktywnego udziału w audycie i odpowiedniej współpracy z Klientem i audytorem;
 - i. każda ze Stron pokrywa własne koszty związane z przeprowadzeniem audytu, przy czym Klient pokrywa każdorazowo wszystkie koszty audytora.

§ 7

1. Comarch ponosi odpowiedzialność wobec Klienta za wypełnienie obowiązków ochrony danych oraz za szkody spowodowane swoim działaniem w związku z niedopełnieniem obowiązków, które RODO nakłada bezpośrednio na podmiot przetwarzający, zgodnie z art. 82 RODO z zastrzeżeniem ograniczenia odpowiedzialności Comarch określonego w Regulaminie świadczenia usług Comarch ERP Optima w Chmurze Enterprise

Niniejszy załącznik przedstawia ogólny opis standardowych środków technicznych i organizacyjnych stosowanych przy świadczeniu dla klientów usług związanych z przetwarzaniem danych osobowych.

I. Środki organizacyjne - Procedury i polityki obowiązujące w grupie Comarch

1. W spółkach z grupy Comarch wdrażane są niezbędne procedury i polityki służące m.in. zapewnieniu bezpieczeństwa, poufności, integralności i dostępności danych klientów (w tym danych osobowych, w stosunku do których administratorami są klienci), do których w ramach świadczonych usług uzyskują dostęp pracownicy lub współpracownicy spółek z grupy Comarch.

2. Spółka Comarch S.A. posiada certyfikat ISO 27001 i wdrożyła procedury i powiązane z nimi instrukcje określające w szczególności:

- a) Politykę bezpieczeństwa
- b) Politykę zarządzania siecią informatyczną Comarch
- c) Zasady administracji systemami i aplikacjami
- d) Zasady przebywania na terenie Comarch i dostępu do pomieszczeń Comarch
- e) Zasady użytkowania aktywów i wynoszenie sprzętu
- f) Zasady zabezpieczenia komputerów osobistych
- g) Zasady korzystania z nośników informacji
- h) Zasady dostępu zdalnego
- i) Zasady bezpieczeństwa poczty elektronicznej
- j) Politykę haseł
- k) Politykę ciągłości działania
- l) Politykę antywirusową

3. W pozostałych spółkach z grupy Comarch wdraża się niezbędne procedury i polityki co do zasady oparte na procedurach obowiązujących w głównej spółce w grupie, w zakresie uwzględniającym specyfikę i działalność tych spółek.

4. Wdrażane są ponadto dedykowane procedury służące zapewnieniu prawidłowego wykonania wynikających z RODO obowiązków spółek Comarch jako administratorów oraz obowiązków spółek Comarch jako podmiotów przetwarzających (w stosunku do danych klientów).

5. Spółki z grupy Comarch współpracują w zakresie wdrożenia odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych, zapewniając tym samym odpowiedni standard bezpieczeństwa dla klientów grupy Comarch.

II. Środki techniczne i organizacyjne – kontrola dostępu

1. W spółkach z grupy Comarch wdrażane są odpowiednie środki techniczne i organizacyjne zapewniające ograniczenie dostępu do budynków, systemów, środowisk i zbiorów danych wyłącznie dla osób upoważnionych.

2. W budynkach Comarch wydzielane są strefy publicznie dostępne oraz strefy z dostępem zastrzeżonym dla osób upoważnionych.

3. Pracownicy lub współpracownicy korzystają z kart dostępowych lub stosowane są inne metody kontroli fizycznego dostępu do nieruchomości, budynków lub pomieszczeń Comarch, zapewniające kontrolę dostępu poszczególnych osób odpowiednią do zakresu ich uprawnień.

4. Nadawanie uprawnień poszczególnym pracownikom lub współpracownikom w zakresie dostępu do systemów wewnętrznych Comarch oraz środowisk klienta podlega procedurze umożliwiającej kilkustopniową weryfikację wniosku o nadanie uprawnień.

5. Dostęp do systemów wewnętrznych i środowisk oraz danych klientów możliwy jest tylko dla upoważnionych pracowników lub współpracowników odpowiednie indywidualne i unikalne poświadczenia tożsamości i dostępu z użyciem indywidualnego konta i niepowtarzalnych haseł ustanowionych zgodnie z Polityką haseł.

6. Wymiana informacji z użyciem sieci zewnętrznych z i do sieci grupy Comarch odbywa się zgodnie z wewnątrznie przyjętymi wymogami bezpieczeństwa, które są przygotowywane, monitorowane i aktualizowane na bieżąco w oparciu i aktualne trendy bezpieczeństwa i wymogi prawne.

7. Zdalny dostęp pracowników lub współpracowników do sieci grupy Comarch i późniejsza wymiana informacji odbywają się w sposób zbliżony do uwierzytelnienia opisanego w pkt 5 przy

wykorzystaniu bezpiecznych mechanizmów, zapewniających poufność i integralność (np. VPN IPSec).

8. W celu zapewnienia bezpieczeństwa, tam gdzie jest to uzasadnione oraz zgodne z prawem, Comarch stosuje odpowiednie środki monitorujące ruch i powiadamiające o możliwym naruszeniu oraz współpracuje z wyspecjalizowanymi i uzbrojonymi formacjami ochrony mienia.

III Środki techniczne i organizacyjne – usługi wsparcia

Usługi wsparcia świadczone są przez przeszkolonych pracowników za pomocą Systemu Obsługi Zgłoszeń (SOZ) oraz systemu pocztowego, które to systemy podlegają eksploatacji i rozwojowi z uwzględnieniem zasad rozwoju i eksploatacji systemów informatycznych spełniających wytyczne związane z przetwarzaniem danych osobowych przyjęte w firmie Comarch. Uzyskane bazy danych w celach realizacji usługi są niezwłocznie i bezpowrotnie niszczone zgodnie z polityką wewnętrzną Comarch.

IV. Zarządzanie incydentami bezpieczeństwa

W Comarch wdrożono procedury zarządzania incydentami związanymi z naruszeniem bezpieczeństwa informacji i nałożono na wszystkich pracowników obowiązek zgłaszania wszelkiego rodzaju incydentów związanych z naruszeniem bezpieczeństwa informacji, w tym naruszeń ochrony danych osobowych.

V. Szkolenia i audyty

1. W Comarch wdrożono procedury zapewniającą okresowe szkolenia pracowników z zakresu obowiązujących polityk i procedur bezpieczeństwa oraz przepisów i procedur dotyczących ochrony danych osobowych.

2. Audyty bezpieczeństwa systemów wewnętrznych grupy Comarch przeprowadzane są przez upoważnioną i wyspecjalizowaną komórkę wewnętrzną, której pracownicy posiadają odpowiednią wiedzę, doświadczenie oraz uprawnienia niezbędne do prawidłowego wykonania powierzonych zadań związanych z utrzymaniem najwyższego poziomu bezpieczeństwa i aktualności stosowanych organizacyjnych i technicznych środków bezpieczeństwa informacji.

3. Comarch S.A. okresowo przechodzi audyty realizowane przez jednostki certyfikujące.

4. Audyty systemów klientów podlegają zasadom określonym w umowach z klientami. Comarch współpracuje z klientami w zakresie kontroli i audytów przeprowadzanych przez klientów lub wyznaczonych audytorów zewnętrznych w zakresie uzgodnionym przez strony w umowie, przy zachowaniu procedur bezpieczeństwa obowiązujących w grupie Comarch oraz przy uwzględnieniu tajemnicy przedsiębiorstwa oraz obowiązku zachowania w poufności danych i warunków współpracy z innymi klientami.