

## Regulamin Comarch ERP XL w Chmurze

Niniejszy regulamin (dalej: „Regulamin”) określa zasady, zakres i warunki korzystania z usługi Comarch ERP XL w Chmurze (dalej: „Usługa”) świadczonej w modelu Software as a Service, skierowanej wyłącznie do przedsiębiorców. Każdy podmiot zainteresowany korzystaniem z Usługi zobowiązany jest do uprzedniego zapoznania się z treścią postanowień Regulaminu. W trosce o czytelność oraz łatwość odnajdywania kluczowych informacji, niniejszy Regulamin został podzielony na rozdziały:

### Spis treści

|                                                                       |           |
|-----------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>I. POSTANOWIENIA OGÓLNE I DEFINICJE.....</b>                       | <b>2</b>  |
| §1 Informacje o dostawcy.....                                         | 2         |
| §2 Słownik pojęć .....                                                | 2         |
| <b>II. ZAWARCIE UMOWY.....</b>                                        | <b>4</b>  |
| §3 Zawarcie umowy i wymagania techniczne .....                        | 4         |
| §4 Partnerzy.....                                                     | 5         |
| <b>III. ZAKRES USŁUGI .....</b>                                       | <b>5</b>  |
| §5 Przedmiot Usługi .....                                             | 5         |
| §6 Aktualizacje. ....                                                 | 6         |
| <b>IV. ZASADY KORZYSTANIA I BEZPIECZEŃSTWO .....</b>                  | <b>6</b>  |
| §7 Obowiązki Klienta.....                                             | 6         |
| §8 Produkty Podmiotów Trzecich.....                                   | 7         |
| §9 Ochrona danych osobowych i zasady przetwarzania. ....              | 8         |
| §10 Zasady zgłaszania i monitorowania nielegalnych treści.....        | 9         |
| <b>V. OPŁATY .....</b>                                                | <b>10</b> |
| §11 Wynagrodzenie.....                                                | 10        |
| §12 Skutki opóźnień w płatnościach.....                               | 11        |
| <b>VI. OBSŁUGA ZGŁOSZEŃ I REKLAMACJI.....</b>                         | <b>11</b> |
| §13 Obsługa zgłoszeń technicznych i błędów. ....                      | 11        |
| §14 Tryb reklamacyjny.....                                            | 12        |
| <b>VII. ODPOWIEDZIALNOŚĆ .....</b>                                    | <b>12</b> |
| §15 Odpowiedzialność.....                                             | 12        |
| §16 Zasady korzystania z funkcjonalności sztucznej inteligencji ..... | 13        |
| §17 Integracja Systemu z Krajowym Systemem e-Faktur.....              | 14        |
| <b>VIII. ROZWIĄZANIE UMOWY .....</b>                                  | <b>14</b> |
| §18 Okres obowiązywania i rozwiązanie umowy. ....                     | 14        |
| <b>IX. EKSPORT DANYCH I ZMIANA DOSTAWCY .....</b>                     | <b>15</b> |
| §19 Obowiązki Klienta w zakresie eksportu danych .....                | 15        |
| §20 Data Act. ....                                                    | 15        |
| §21 Proces zmiany dostawcy. ....                                      | 16        |
| <b>X. POSTANOWIENIA KOŃCOWE .....</b>                                 | <b>17</b> |
| §22 Klauzula sankcyjna i antykorupcyjna.....                          | 17        |
| §23 Procedura zmiany Regulaminu i Cennika. ....                       | 18        |

|                                                                                                                                       |           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| §24 Siła wyższa i postanowienia końcowe.....                                                                                          | 19        |
| <b>ZAŁĄCZNIKI:</b> .....                                                                                                              | <b>20</b> |
| Załącznik nr 1 - Regulamin powierzenia przetwarzania danych osobowych w związku z korzystaniem z Usługi Comarch ERP XL w Chmurze..... | 21        |
| Załącznik nr 2 - Wzór wypowiedzenia.....                                                                                              | 29        |
| Załącznik nr 3 - Wzór zawiadomienia o zmianie dostawcy.....                                                                           | 29        |

## I. POSTANOWIENIA OGÓLNE I DEFINICJE

### §1 Informacje o dostawcy

1. Usługę świadczy Comarch S.A. z siedzibą w Krakowie 31-864 przy Alei Jana Pawła II 39A, zarejestrowana w Krajowym Rejestrze Sądowym prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla Krakowa - Śródmieścia w Krakowie, XI Wydział Gospodarczy KRS pod numerem 0000057567, NIP: 6770065406, REGON: 350527377, BDO: 000005192 (dalej: „Comarch”). Kapitał zakładowy wynosi 8.133.349,00 zł i został wpłacony w całości.
2. Comarch 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.
3. Szczegółowe informacje o Comarch znajdują się pod adresem: <https://www.comarch.pl/o-firmie/grupa-kapitalowa-i-spolki-stowarzyszone/comarch-sa/>
4. Kontakt z Comarch w zakresie Usługi jest możliwy poprzez:
  - Adres korespondencyjny: ul. Życzkowskiego 29a, 31-864 Kraków
  - Infolinia: +48 12 681 43 00
  - System Obsługi Zgłoszeń: [asysta.comarch.pl](https://asysta.comarch.pl)

### §2 Słownik pojęć

1. **Klient** – przedsiębiorca będący osobą fizyczną, osobą prawną albo jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, który zawiera z Comarch umowę o świadczenie usług Comarch ERP XL w Chmurze bezpośrednio w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą, a charakter Usługi ma dla niego charakter zawodowy.
2. **Comarch Cloud Portal (Portal)** – platforma działająca pod adresem <https://www.comarch-cloud.pl> umożliwiająca zakup i zarządzanie usługami Comarch. Portal dostarcza funkcji bezpiecznego, jednokrotnego logowania (SSO) do zakupionych przez Klienta usług.
3. **Usługa Comarch ERP XL w Chmurze (Usługa)** – usługa świadczona drogą elektroniczną przez Comarch na rzecz Klienta, polegająca na zdalnym udostępnieniu wybranych modułów Systemu Comarch ERP XL osadzonego w Platformie Sprzętowo-Programowej Comarch, przeznaczona wyłącznie do celów związanych z prowadzoną przez Klienta działalnością gospodarczą, na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie,
4. **Standardowa Wersja Systemu Comarch ERP XL (System Comarch ERP XL lub System)** – system informatyczny klasy ERP, udostępniany Klientowi w ramach Usługi w zakresie zamówionych przez niego modułów. Szczegółowy opis dostępnych modułów zawiera Dokumentacja.
5. **Dokumentacja** – opis funkcjonalności udostępnianych w ramach Standardowej Wersji Systemu Comarch ERP XL dostępny na stronach <https://pomoc.comarch.pl/xl/pl/>.

6. **Nowa wersja Systemu Comarch ERP XL (Upgrade)** - nowa wersja Systemu Comarch ERP XL obejmująca poprawę działania dotychczasowych funkcjonalności, poprzez wprowadzenie odpowiednich zmian oraz dodanie nowych funkcjonalności Systemu Comarch ERP XL. Upgrade dotyczy Standardowej Wersji Systemu Comarch ERP XL i nie obejmuje Implementacji.
7. **Implementacja (Modyfikacja)** – indywidualne rozszerzenie Systemu Comarch ERP XL wykonywane na podstawie złożonego przez Klienta odrębnego zamówienia lub umowy, mające na celu rozbudowę funkcjonalności Standardowej Wersji Systemu Comarch ERP XL.
8. **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.
9. **Administrator Usługi (Administrator)** – Użytkownik o uprawnieniach pozwalających na zarządzanie i monitorowanie działania Usługi, nadawanie dostępów użytkownikom, uprawnień oraz na dokonywanie konfiguracji pozostałych parametrów Usługi.
10. **Platforma Sprzętowo-Programowa** – udostępnione przez Comarch urządzenia, sprzęt oraz oprogramowanie wykorzystywane w celu świadczenia Usługi.
11. **Okres Rozliczeniowy** – przez okres rozliczeniowy należy rozumieć miesiąc kalendarzowy.
12. **Cennik Comarch ERP XL w Chmurze (Cennik)** – cennik określający aktualną wysokość opłat za korzystanie z Usługi oraz usług dodatkowych. Cennik dostępny pod adresem <https://www.comarch.pl/erp/xl/cennik/>.
13. **Usługi dodatkowe** – usługi świadczone przez Comarch za dodatkowym wynagrodzeniem zgodnie z Cennikiem.
14. **Produkty Podmiotów Trzecich** - każdy produkt (system operacyjny, oprogramowanie, licencja itp.), którego producentem lub właścicielem nie jest Comarch.
15. **Partner** - podmiot, który zawarł z Comarch umowę partnerską. Aktualna lista Partnerów Comarch znajduje się na stronie [www.erp.comarch.pl/lista-partnerow](http://www.erp.comarch.pl/lista-partnerow).
16. **Podmiot powiązany** - przez podmiot powiązany należy rozumieć przedsiębiorcę lub spółkę, która pozostaje z Klientem w następującym powiązaniu:
  - ta sama osoba fizyczna prowadzi przedsiębiorstwo w ramach odrębnie zarejestrowanych jednoosobowych działalności gospodarczych lub spółki cywilnej i jednocześnie posiada w spółce prawa handlowego co najmniej 50% udziałów albo 50% akcji;
  - Klient posiada ponad 50% udziałów w innej spółce.
17. **Wdrożenie** – prace polegające na skonfigurowaniu Systemu Comarch ERP XL oraz inne czynności wynikające z odrębnej umowy lub zamówienia w tym np. wykonanie Implementacji, służące do doprowadzenia do produkcyjnej eksploatacji Usługi Comarch ERP XL w Chmurze przez Klienta.
18. **Zryczałtowana Opłata Abonamentowa** – stała opłata w wysokości określonej w Cenniku, którą Klient ponosi w okresie pierwszych 3 miesięcy od złożenia Zamówienia.
19. **Zamówienie Usługi (Zamówienie)** – zamówienie złożone w formie elektronicznej przez Klienta określające szczegółowo zakres Usługi.
20. **Umowa** – umowa na świadczenie Usługi zawarta pomiędzy Klientem a Comarch, której integralną część stanowi niniejszy Regulamin oraz Zamówienie.
21. **Indywidualne Strony Klienta** – strona internetowa znajdująca się pod adresem: <https://klient.erp.comarch.pl/> do której dostęp możliwy jest po podaniu indywidualnych danych dostępowych, tj. numeru ID oraz PIN.

22. **System Obsługi Zgłoszeń (SOZ)** – witryna udostępniona przez Comarch umożliwiająca m.in. dokonywanie zgłoszeń dotyczących korzystania z Systemu Comarch ERP XL dostępna pod adresem <https://www.asysta.comarch.pl/>
23. **Godziny robocze** – godziny od 9:00 do 17:00 w Dniach Roboczych.
24. **Dni robocze** - dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
25. **RODO** – Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych).
26. **AI Act** – Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2024/1689 z dnia 13 czerwca 2024 r. w sprawie ustanowienia zharmonizowanych przepisów dotyczących sztucznej inteligencji oraz zmiany rozporządzeń (WE) nr 300/2008, (UE) nr 167/2013, (UE) nr 168/2013, (UE) 2018/858, (UE) 2018/1139 i (UE) 2019/2144 oraz dyrektyw 2014/90/UE, (UE) 2016/797 i (UE) 2020/1828 (akt w sprawie sztucznej inteligencji).
27. **Data Act** – Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2023/2854 z dnia 13 grudnia 2023 r. w sprawie zharmonizowanych przepisów dotyczących sprawiedliwego dostępu do danych i ich wykorzystywania oraz w sprawie zmiany rozporządzenia (UE) 2017/2394 i dyrektywy (UE) 2020/1828 (akt w sprawie danych).
28. **DSA** – Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2022/2065 z dnia 19 października 2022 r. w sprawie jednolitego rynku usług cyfrowych oraz zmiany dyrektywy 2000/31/WE (akt o usługach cyfrowych).
29. **Krajowy System e-Faktur (KSeF)** - system teleinformatyczny prowadzony przez Szefa Krajowej Administracji Skarbowej, służący do wystawiania, otrzymywania i przechowywania faktur ustrukturyzowanych oraz ich oznaczania numerem identyfikującym przydzielonym przez ten system.

## II. ZAWARCIE UMOWY

### §3 Zawarcie umowy i wymagania techniczne

1. Zawarcie Umowy pomiędzy Comarch a Klientem następuje poprzez złożenie Zamówienia i akceptację Regulaminu przez Klienta oraz zaakceptowania tego Zamówienia przez Comarch.
2. Osoba dokonująca akceptacji niniejszego Regulaminu w imieniu Klienta oświadcza i zapewnia, że jest należycie umocowana do działania w imieniu Klienta, składania oświadczeń oraz do zaciągania zobowiązań w jego imieniu.
3. Zaakceptowanie zamówienia przez Comarch następuje do 10 Dni Roboczych od dnia złożenia zamówienia przez Klienta. Rozpoczęcie świadczenia Usługi następuje z dniem zaakceptowania Zamówienia przez Comarch.
4. Po rozpoczęciu świadczenia Usług, Klient otrzyma na adres e-mail podany w Zamówieniu informacje zawierające login i kod firmy Klienta (dane dostępowe).
5. W celu skorzystania z Usługi Klient musi spełnić wymagania techniczne wskazane na stronie <https://www.comarch-cloud.pl/erp/chmura-wymagania/#xl-chmura-enterprise>
6. Pełne korzystanie z Usługi Comarch ERP XL w Chmurze wymaga Wdrożenia, które może zostać zrealizowane na podstawie odrębnej umowy lub zamówienia przez Comarch lub Partnera.

#### §4 Partnerzy

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

### III. ZAKRES USŁUGI

#### §5 Przedmiot Usługi

1. Przedmiotem Umowy na świadczenie Usługi Comarch ERP XL w Chmurze jest:
  - a. zapewnienie Klientowi dostępu do określonych w Zamówieniu modułów Systemu Comarch ERP XL,
  - b. zapewnienie Klientowi dostępu do Platformy Sprzętowo-Programowej o parametrach dostosowanych do liczby zakupionych Użytkowników nazwanych i modułów Systemu Comarch ERP XL przy uwzględnieniu minimalnych wymagań określonych w dokumentacji Systemu publikowanej na Indywidualnych Stronach Klienta.
  - c. zapewnienie Klientowi możliwości korzystania z porad telefonicznych i poprzez SOZ z zakresu funkcjonowania Systemu Comarch ERP XL zgodnie z informacjami znajdującymi się na stronie <https://comarch.pl/erp/kontakt/pomoc-techniczna>
2. W ramach opłaty Comarch zapewnienia dostęp do Usługi na poziomie 99% w skali roku z wyłączeniem przerw określonych w ust. 3 poniżej.
3. Comarch zastrzega możliwość wystąpienia czasowej niemożności korzystania z Systemu Comarch ERP XL, a wynikającej z konieczności dokonania zmian lub ulepszeń w Systemie. Prace związane z modyfikacją Systemu mogą mieć charakter planowany lub wymuszony nieprzewidywanymi wcześniej okolicznościami.
4. Szczegółowe informacje dotyczące parametrów usług świadczonych w modelu chmurowym dostępne są pod następującymi adresami:
  - a. **Opis modeli:** <https://www.comarch-cloud.pl/charakterystyka-chmury/>
  - b. **Tabela porównawcza:** [https://www.comarch.pl/files-pl/file\\_577/StronaChmury-tabela-ModeleUslug.pdf](https://www.comarch.pl/files-pl/file_577/StronaChmury-tabela-ModeleUslug.pdf)
5. Usługa Comarch ERP XL w Chmurze świadczona jest w modelu Chmury Enterprise. Klient oświadcza, że zapoznał się ze specyfikacją tego modelu.
6. W początkowym etapie korzystania z Usługi Klient ponosi Zryczałtowaną Opłatę Abonamentową.
7. Przez okres uiszczania przez Klienta Zryczałtowanej Opłaty Abonamentowej ale nie dłużej niż przez trzy pełne Okresy Rozliczeniowe od dnia złożenia Zamówienia na Usługę Comarch ERP XL w Chmurze, Usługa świadczona jest maksymalnie dla trzech Użytkowników.
8. Na podstawie zgłoszeń dokonanych przez Klienta w Portalu Klient może dokonać zmiany liczby Użytkowników nazwanych do wcześniej zamówionych modułów, rozszerzyć Usługę o możliwość korzystania z dodatkowych funkcjonalności (modułów).

9. Klient jest uprawniony do korzystania z Usługi wyłącznie na potrzeby własnej działalności gospodarczej prowadzonej pod firmą podaną w Zamówieniu, przy czym z jej wersji dla podmiotów powiązanych mogą korzystać wyłącznie Klient oraz wskazane przez niego Podmioty powiązane

#### **§6 Aktualizacje.**

1. Usługa jest uruchamiana z wykorzystaniem aktualnie wspieranej przez Comarch wersji Systemu Comarch ERP XL. Lista wspieranych wersji Systemu Comarch ERP XL dostępna jest na Indywidualnych Stronach Klienta w sekcji „Aktualne wersje”.
2. W każdym momencie Klient lub Partner może podjąć decyzję o tym, że Usługa ma być świadczona z wykorzystaniem nowszej wersji Systemu Comarch ERP XL, niż ta która jest aktualnie wykorzystywana przy świadczeniu Usługi. Warunkiem zmiany wykorzystywanej wersji Systemu Comarch ERP XL na nowszą jest dokonanie aktualizacji wersji Systemu Comarch ERP XL przez Comarch lub przez Partnera na podstawie odrębnej umowy lub zamówienia.

### **IV. ZASADY KORZYSTANIA I BEZPIECZEŃSTWO**

#### **§7 Obowiązki Klienta.**

1. Zawierając Umowę Klient, zobowiązuje się do:
  - a. podania aktualnych i prawdziwych danych oraz do bieżącego aktualizowania tych danych;
  - b. korzystania z Usługi zgodnie z zasadami określonymi w niniejszym Regulaminie, Zamówieniu oraz zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, normami społecznymi i obyczajowymi;
  - c. korzystania z Usługi 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. niepodjęmowania działań na szkodę innych Klientów;
  - f. niezamieszczania w Usłudze plików, skryptów, botów, narzędzi sztucznej inteligencji lub programów które mogą zakłócić funkcjonowanie Systemu, łączy, serwera lub witryn internetowych innych Klientów lub osób trzecich;
  - g. 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 wulgarne 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;
- h. przestrzegania wymagań bezpieczeństwa korzystania z Usługi wskazanych w Polityce Bezpieczeństwa Chmury Comarch dostępnej 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;
  - j. nieodtworzenia kodu źródłowego, dekompilowania oraz deasemblowania Systemu Comarch ERP XL z zastrzeżeniem przypadków, w których czynności te są dozwolone na podstawie bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
2. 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 ich działania oraz spowodowane szkody.

#### **§8 Produkty Podmiotów Trzecich.**

1. 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.
2. 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) z tych produktów.
3. 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.
4. 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, 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.
5. 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.

6. 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>
7. Klient przyjmuje do wiadomości, że w celu wykonania zobowiązań umownych wynikających z dostarczania rozwiązań firmy Microsoft, Comarch może przekazywać firmie Microsoft informacje o licencjach posiadanych przez Klienta oraz dane identyfikacyjne i adresowe Klienta. Przekazanie danych następuje wyłącznie na żądanie firmy Microsoft i w zakresie niezbędnym do weryfikacji i realizacji uprawnień licencyjnych.

#### **§9 Ochrona danych osobowych i zasady przetwarzania.**

1. Klient powierza Comarch dane osobowe wprowadzone do Usługi (dalej: „Dane”) wyłącznie w celu i w zakresie niezbędnym do świadczenia Usługi Comarch ERP XL w Chmurze.
2. Klient oświadcza i gwarantuje, że jest Administratorem Danych lub Podmiotem Przetwarzającym uprawnionym do dalszego powierzenia Danych, oraz że posiada wszelkie wymagane prawem podstawy do ich przetwarzania i wprowadzenia do Usługi.
3. W ramach korzystania przez Klienta z Usługi, Comarch występuje w roli:
  - a. jako Podmiot Przetwarzający w odniesieniu do Danych wprowadzanych przez Klienta do Systemu Comarch ERP XL w celu realizacji operacji biznesowych Klienta. Zasady tego powierzenia określa Regulamin Powierzenia Przetwarzania Danych Osobowych stanowiący Załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu. Akceptacja Regulaminu jest jednoznaczna z akceptacją Regulaminu Powierzenia Przetwarzania Danych Osobowych.
  - b. jako Administrator w odniesieniu do danych osobowych Klienta i jego przedstawicieli podanych w związku z zamówieniem Usługi, danych niezbędnych do realizacji i rozliczenia Umowy, a także danych telemetrycznych, technicznych i eksploatacyjnych, o których mowa w Regulaminie.
4. Wszystkie Dane wprowadzone do Usługi będą przechowywane przez Comarch zgodnie z RODO.
5. 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.
6. Dane Klienta będą przechowywane przez Comarch na serwerach wyposażonych w profesjonalne systemy podtrzymywania napięcia oraz dodatkowo tworzone będą kopie bezpieczeństwa danych w cyklu 24 godzinny na niezależny nośnik, w celu dodatkowego zabezpieczenia przed utratą.
7. Comarch przechowuje wszelkie dane wprowadzone do Usługi przez okres obowiązywania Umowy. Po zakończeniu obowiązywania Umowy dane te są bezpowrotnie kasowane, bez możliwości ich odzyskania, z zastrzeżeniem w §21 ust. 11. Przed upływem tego terminu, Klient jest zobowiązany do samodzielnego wykonania kopii zapasowej wprowadzonych danych (baz danych Klienta).
8. Postanowienie ust. 7 nie dotyczy danych, których administratorem jest Comarch i które Comarch ma prawo lub obowiązek przechowywać po zakończeniu Umowy na podstawie przepisów prawa lub w celu zabezpieczenia roszczeń, przez okresy wynikające z tych przepisów.

9. Klient przyjmuje do wiadomości, że Comarch jako Administrator przetwarza dane techniczne i eksploatacyjne w tym m.in. dane techniczne urządzenia Klienta, wersji Systemu Comarch ERP XL, urządzeń peryferyjnych (w szczególności IP, numer wersji Oprogramowania. Przetwarzanie to jest niezbędne do wykonania Umowy (art. 6 ust. 1 lit. b RODO) w celu świadczenia Usługi i dostarczania aktualizacji, a także wynika z prawnie uzasadnionego interesu Comarch (art. 6 ust. 1 lit. f RODO) polegającego na zapewnieniu bezpieczeństwa teleinformatycznego Usługi, diagnozowaniu błędów oraz optymalizacji wydajności Systemu.
10. Comarch jest uprawniony do udostępniania informacji finansowych związanych z realizacją Usług zewnętrznym podmiotom w celach rozliczeniowych i windykacyjnych. W przypadku, gdy Klient rozpoczął korzystanie z Usług w wyniku polecenia przez Partnera, Comarch może udostępniać temu Partnerowi informacje o statusie zawartej Umowy, zakresie Usługi, a także o wartości wystawionych faktur i statusie ich opłacenia, w celu rozliczenia należności prowizyjnych. Comarch jest również uprawniony do przekazywania Partnerom oraz firmom windykacyjnym informacji o stanie rozliczeń, zaległościach płatniczych oraz innych danych niezbędnych do dochodzenia należności.
11. Pełna informacja o zasadach przetwarzania danych osobowych przez Comarch, w tym o prawach przysługujących osobom, których dane dotyczą, dostępna jest pod adresem: <https://www.comarch.pl/informacja-o-przetwarzaniu-danych-osobowych/> oraz <https://www.comarch-cloud.pl/regulaminy-i-zasady-korzystania-z-uslug/>

#### **§10 Zasady zgłaszania i monitorowania nielegalnych treści**

1. Comarch zgodnie z wymogami DSA, wdrożył mechanizm umożliwiający dowolnej osobie lub podmiotowi zgłoszenie obecności treści uznawanych za nielegalne, a które mogłyby być publikowane lub rozpowszechniane za pomocą Usługi. Zgłoszenia należy przysyłać za pośrednictwem dedykowanego formularza, udostępnionego przez Comarch pod adresem: <https://www.comarch.pl/zglaszanie-nielegalnych-tresci/>
2. Nielegalne treści oznaczają wszelkie informacje, które niezależnie od formy ich przekazu, same w sobie lub przez odniesienie do działania (w tym sprzedaży produktów lub świadczenia usług), są niezgodne z prawem.
3. Comarch nie prowadzi ogólnego monitorowania informacji i treści wprowadzanych lub przechowywanych przez Klientów w Usłudze, ani nie ma obowiązku aktywnego poszukiwania faktów lub okoliczności wskazujących na nielegalną działalność. Comarch nie stosuje do tych celów zautomatyzowanych narzędzi ani systemów algorytmicznego podejmowania decyzji w zakresie moderacji treści.
4. Comarch wyznaczył punkt kontaktowy dla użytkowników oraz organów państw członkowskich, Komisji i Rady Usług Cyfrowych pod adresem e-mail: [dsa@comarch.pl](mailto:dsa@comarch.pl) Komunikacja prowadzona jest w języku polskim oraz angielskim.
5. Comarch po otrzymaniu zgłoszenia niezwłocznie potwierdzi jego odbiór na adres e-mail zgłaszającego podany w formularzu, o którym mowa w ust. 1.
6. Comarch rozpatruje zgłoszenia oraz podejmuje decyzje w sposób terminowy, należycie staranny, obiektywny i niedyskryminujący.
7. O podjętej decyzji Comarch powiadamia zgłaszającego oraz - w przypadku usunięcia lub zablokowania dostępu do treści - osobę, której te treści dotyczą, przysyłając uzasadnienie decyzji wraz z informacją o dostępnych środkach odwoławczych.

## V. OPŁATY

### §11 Wynagrodzenie.

1. Klient jest zobowiązany do dokonywania terminowej zapłaty wynagrodzenia za Usługi, na które składają się następujące opłaty:
  - a. opłata za dostęp do określonych w Zamówieniu modułów Systemu Comarch ERP XL, zapewnienie Klientowi możliwości korzystania z porad telefonicznych i poprzez SOZ z zakresu Usługi i funkcjonowania Systemu Comarch ERP XL oraz dostęp do określonej w Zamówieniu Platformy Sprzętowo-Programowej;
  - b. opłata za każdego Użytkownika nazwanego;
2. opłata za zamówione Usługi dodatkowe. Comarch zastrzega sobie prawo do zmian wysokości opłat i zasad dotyczących tych płatności zgodnie z zasadami określonymi w §23 Regulaminu.
3. Wysokość opłat za Usługi określa Cennik aktualny na dzień wystawienia faktury.
4. Po zakończeniu pierwszego 3 miesięcznego okresu korzystania z Usługi Klient (okres uiszczania Zryczałtowanej Opłaty Abonamentowej) Klient zobowiązuje się do zapłaty pełnego wynagrodzenia za Usługę zgodnie z Cennikiem.
5. W przypadku złożenia zamówienia na zmianę parametrów Platformy sprzętowo-programowej opłata zostanie ponownie obliczona stosownie do Cennika. Przeliczenie kwoty opłaty następuje od dnia udostępnienia przez Comarch rozszerzeń w ramach Usługi Comarch ERP XL w Chmurze.
6. Jeżeli Usługa nie była świadczona przez pełny okres rozliczeniowy, wysokość opłaty ustala się w wysokości 1/30 miesięcznego wynagrodzenia za każdy dzień, w którym Usługi były świadczone.
7. Opłata będzie płatna z dołu na podstawie faktury wystawionej do 15 dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym świadczona była Usługa i będzie naliczana zgodnie z ilością zgłoszonych w danym miesiącu przez Klienta Użytkowników nazwanych oraz opłaty za usługi wskazane w ust. 1 powyżej.
8. Za świadczenie Usług dodatkowych jednorazowych, Klient jest zobowiązany do zapłaty wynagrodzenia na podstawie faktury wystawionej przez Comarch w terminie do 15 dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym Usługa została wykonana, w wysokości zgodnej z obowiązującym Cennikiem lub w wysokości ustalonej przez Strony.
9. Wszelkie opłaty należne Comarch płatne są na rachunek bankowy Comarch wskazany na fakturze, w terminie do 14 dni od daty wystawienia faktury.
10. Klientowi przysługuje prawo do rezygnacji z poszczególnych modułów Systemu Comarch ERP XL. Klient dokonuje rezygnacji poprzez Portal.
11. Faktury oraz faktury korygujące będą wystawiane w postaci faktur ustrukturyzowanych w Krajowym Systemie e-Faktur.
12. W przypadku czasowej niedostępności/trybu awaryjnego w KSeF faktury mogą zostać wystawione poza KSeF i doręczone Klientowi elektronicznie na adres e-mail Klienta, a następnie wprowadzone do KSeF niezwłocznie po ustaniu przeszkody.

### §12 Skutki opóźnień w płatnościach

1. W przypadku opóźnienia w zapłacie wynagrodzenia przekraczającego 30 dni Comarch jest uprawniony do wstrzymania świadczenia na rzecz Klienta Usługi (zablokowanie usługi). Comarch może uzależnić wznowienie świadczenia Usługi od zapłaty przez Klienta należnego

wynagrodzenia. Dodatkowo Klient jest zobowiązany do zapłaty jednorazowej opłaty aktywacyjnej z tytułu wznowienia świadczenia Usługi w wysokości określonej w Cenniku.

2. W przypadku trwającej ponad 60 dni blokady dostępu do Usługi, Comarch jest uprawniony do wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym oraz do usunięcia konta i danych Klienta.
3. Skorzystanie z uprawnień przewidzianych w §19 (Eksport danych) oraz §21 (Proces zmiany dostawcy) jest możliwe wyłącznie pod warunkiem, że Klient złożył stosowny wniosek w tym zakresie przed dniem rozwiązania Umowy.

## **VI. OBSŁUGA ZGŁOSZEŃ I REKLAMACJI**

### **§13 Obsługa zgłoszeń technicznych i błędów.**

1. Zgłoszenie problemów technicznych dotyczy nieprawidłowości lub przerw w działaniu Systemu, które wymagają naprawy lub interwencji serwisu. Zgłoszenie takie ma na celu przywrócenie sprawności Usługi i nie jest tożsame ze złożeniem reklamacji w trybie §14.
2. Zgłoszenia problemów technicznych w pierwszej kolejności należy kierować do Partnera obsługującego Klienta. Bezpośrednie zgłoszenie do Comarch powinno nastąpić po uprzedniej weryfikacji i potwierdzeniu błędu przez Partnera.
3. Zgłoszenia błędów należy kierować do Comarch na numer telefonu (12) 681 43 00. Jeżeli w wyniku rozmowy z konsultantem nieprawidłowość nie zostanie usunięta, Klient powinien zgłosić ją do Comarch poprzez System Obsługi Zgłoszeń.
4. Klient zobowiązany jest do precyzyjnego opisanie zgłaszanego błędu. Prawidłowe zgłoszenie powinno zawierać w szczególności:
  - a. opis błędu,
  - b. opis czynności prowadzących do wystąpienia błędu,
  - c. treść komunikatów systemowych,
  - d. opis oczekiwanego zachowania Systemu, który zdaniem Klienta powinien nastąpić.
5. W przypadku zgłoszenia błędu, którego następstwem jest powstanie takich zapisów źródłowych lub wyników w bazie danych, które powodują zafałszowanie wielkości zobowiązań i należności, Comarch przystąpi do usunięcia błędu niezwłocznie.
6. Błędy Systemu Comarch ERP XL, które nie powodują skutków wymienionych w ust. 6, Comarch usunie w kolejnych wersjach Systemu Comarch ERP XL.
7. Comarch nie jest związany żadnym terminem do naprawienia zaistniałych nieprawidłowości przy świadczeniu Usługi, jeżeli nieprawidłowość w świadczeniu Usługi 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.

### **§14 Tryb reklamacyjny.**

1. Klient jest uprawniony do złożenia reklamacji w przypadku nienależytego wykonania Usługi przez Comarch, jeśli problem nie został rozwiązany w trybie zgłoszeń technicznych wskazanym w § 13.
2. Reklamację można złożyć:
  - a. pisemnie na adres: ul. Życzkowskiego 29a, 31-864 Kraków

- b. poprzez System Obsługi Zgłoszeń z oznaczeniem w temacie: „Reklamacja”.
- 3. Klient zobowiązuje się do zgłoszenia stwierdzonej niezgodności niezwłocznie.
- 4. 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 rozstrzygnięcia.
- 5. Comarch rozpatruje reklamację w czasie niezbędnym do wyjaśnienia zgłoszenia oraz zbadania okoliczności sprawy. Comarch dąży do udzielenia odpowiedzi bez zbędnej zwłoki, jednak termin ten jest uzależniony od stopnia skomplikowania problemu oraz konieczności przeprowadzenia ewentualnych analiz i prac diagnostycznych.
- 6. Comarch udziela odpowiedzi na reklamację w takiej samej formie, w jakiej została ona złożona lub za pomocą poczty elektronicznej na adres e-mail Klienta wskazany w Zamówieniu.

## VII. ODPOWIEDZIALNOŚĆ

### §15 Odpowiedzialność.

- 1. Odpowiedzialność Comarch wobec Klienta z wszystkich tytułów wynikających z umowy, w szczególności w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem umowy, jak również z przepisów prawa, jest ograniczona do 3-krotności wartości netto miesięcznego wynagrodzenia ostatnio uiszczonego przez Klienta przed zdarzeniem rodzącym odpowiedzialność Comarch. Odpowiedzialność Comarch z tytułu rękojmi i utraconych korzyści jest wyłączona. Ograniczenie to nie ma zastosowania w przypadku szkody wyrządzonej umyślnie albo w wyniku rażącego niedbalstwa Comarch.
- 2. Comarch nie odpowiada za szkody będące skutkiem przerw lub wymaganej przepustowości w dostępie Klienta do Internetu lub przerw w świadczeniu Usługi spowodowanych niewywiązaniem się ze 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 decyzje podjęte przez Klienta na podstawie zestawu danych otrzymanych z Systemu Comarch ERP XL na podstawie informacji znajdujących się w bazie Klienta. Obowiązkiem Klienta jest ich weryfikacja i analiza.
- 5. Comarch nie bierze odpowiedzialności za legalność, prawidłowe działanie oraz szkody wywołane działaniem Produktów Podmiotów Trzecich zainstalowanych lub wykorzystywanych przez Klienta w ramach Usługi.
- 6. Comarch nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane z przyczyn leżących po stronie Klienta lub Partnera działającego na rzecz Klienta wynikające z:
  - a. niewłaściwej instalacji/konfiguracji Usługi Comarch ERP XL w Chmurze,
  - b. ingerencji w System Comarch ERP XL lub bazy danych,
  - c. błędów i braków w bazach danych obsługiwanych przez Usługę,
  - d. nieprawidłowej obsługi Usługi Comarch ERP XL w Chmurze,
  - e. błędnej interpretacji wyników,
  - f. nieznajomości przepisów prawa.

7. Comarch nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w związku z brakiem u Klienta odpowiednich zabezpieczeń przed przejęciem Danych Dostępowych lub udostępnieniem przez Klienta Danych Dostępowych osobom nieuprawnionym lub niegodnym zaufania.
8. Comarch nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w wyniku naruszenia przez Klienta postanowień niniejszego Regulaminu lub obowiązujących przepisów prawa.

#### **§16 Zasady korzystania z funkcjonalności sztucznej inteligencji**

1. Klient przyjmuje do wiadomości, że w ramach Usługi Comarch udostępnia funkcjonalności, które działają w oparciu o mechanizmy sztucznej inteligencji (dalej: „AI”), w tym także agentów AI. Przez agenta AI rozumie się inteligentny system, który zdolny jest do rozumowania, planowania, a także autonomicznego podejmowania decyzji i wykonywania akcji w celu realizacji określonych zadań.
2. Ze względu na specyfikę technologii AI, Comarch nie gwarantuje dokładności wyników. Klient akceptuje, że wyniki AI mogą być niepełne, zawierać błędy czy halucynacje. Wyniki generowane przez AI nie stanowią porady prawnej czy finansowej.
3. Wyniki informacji oraz autonomiczne akcje generowane przez AI mają charakter wyłącznie pomocniczy i niewiążący. Klient oświadcza, że nie będzie polegać wyłącznie na mechanizmach AI przy podejmowaniu jakichkolwiek decyzji. Klient zobowiązany jest do samodzielnej weryfikacji rzetelności dostarczanych przez AI informacji. Klient zobowiązany jest do zatwierdzania wykonania akcji w systemie oraz weryfikacji wykonanej autonomicznie przez narzędzie AI akcji w Systemie. Comarch nie odpowiada za szkody wynikające z polegania na błędnych wynikach (w tym halucynacjach) oraz z masowego, nawykowego zatwierdzania akcji agenta AI przez Użytkownika bez uprzedniej należytej analizy.
4. Klient ponosi pełną odpowiedzialność za zakres uprawnień nadanych mechanizmom AI operującym w Systemie. Klient zobowiązany jest stosować zasadę najmniejszych uprawnień, aby zapobiec nieautoryzowanym modyfikacjom danych lub niepożądanemu użyciu zintegrowanych narzędzi przez agenta AI podejmującego autonomiczne działania w jego imieniu.
5. Zabrania się celowego wprowadzania do mechanizmów AI, a także integrowania dokumentów zawierających złośliwe instrukcje (prompt injection), które mogłyby trwale wpłynąć na pamięć Systemu, zmienić jego logikę decyzyjną, uszkodzić bazę wiedzy lub zakłócić pracę innych użytkowników.
6. Comarch zastrzega sobie prawo do wdrażania limitów przepustowości, automatycznego zawieszania lub przerywania procesów AI w przypadku wykrycia nienaturalnego, nadmiernego zużycia zasobów lub podejrzenia naruszenia bezpieczeństwa.
7. Klient zobowiązuje się do przestrzegania wymogów rozporządzenia AI Act, w szczególności w zakresie przejrzystości oraz zapewnienia odpowiednich kompetencji osób obsługujących mechanizm AI.
8. Comarch nie ponosi odpowiedzialności za decyzje podjęte przez Klienta na podstawie informacji uzyskanych za pomocą mechanizmów AI, jak również za skutki autonomicznych akcji, operacji systemowych oraz wywołań zewnętrznych narzędzi zrealizowanych przez agenta AI.
9. Szczegółowa specyfikacja techniczna mechanizmów AI dostępna jest pod adresem <https://pomoc.comarch.pl/> i jest aktualizowana wraz z rozwojem Usługi.

### §17 Integracja Systemu z Krajowym Systemem e-Faktur.

1. Comarch nie ponosi odpowiedzialności za brak dostępności lub nieprawidłowe działanie funkcjonalności powiązanych z Krajowym Systemem e-Faktur, jeżeli wynika to z awarii, zmian technicznych lub ograniczeń po stronie Ministerstwa Finansów. W przypadku wprowadzenia zmian technicznych w Krajowym Systemem e-Faktur Comarch przysługuje czas na dostosowanie Systemu, co może skutkować czasowym ograniczeniem dostępności niektórych funkcjonalności lub ich brakiem.
2. Klient ponosi pełną odpowiedzialność za uzyskanie, posiadanie oraz prawidłowe zarządzanie wszelkimi certyfikatami, tokenami, uprawnieniami, podpisami elektronicznymi oraz innymi środkami identyfikacji wymaganymi do uzyskania dostępu do Krajowego Systemu e-Faktur, jak również do wystawiania, odbierania i przetwarzania faktur w tym systemie. Comarch nie ponosi odpowiedzialności za brak lub ograniczenie możliwości korzystania z funkcjonalności KSeF w Oprogramowaniu, wynikające z braku, utraty ważności, nieprawidłowego działania lub nieuprawnionego użycia powyższych środków identyfikacji po stronie Klienta.
3. Comarch informuje, że w celu zapewnienia automatycznego połączenia z Krajowym Systemem e-Faktur w szczególności w zakresie automatycznego wysyłania, odbierania, pobierania oraz przetwarzania faktur, zapisuje w Systemie dane niezbędne do uwierzytelnienia Klienta, pochodzące z certyfikatu lub innego środka identyfikacji KSeF dostarczonego przez Klienta. Dane te są przechowywane wyłącznie w niezbędnym zakresie oraz przez okres konieczny do realizacji funkcjonalności integracji z Krajowym Systemem e-Faktur.
4. Klient przyjmuje do wiadomości i akceptuje, że System automatycznie przekazuje do Comarch dane telemetryczne dotyczące liczby wysłanych żądań do Krajowego Systemu e-Faktur. Gromadzone informacje mają charakter statystyczny i służą monitorowaniu stabilności integracji oraz wydajności infrastruktury.

## VIII. ROZWIĄZANIE UMOWY

### §18 Okres obowiązywania i rozwiązanie umowy.

1. Umowa o świadczenie Usługi Comarch ERP XL w Chmurze zawierana jest na czas nieokreślony i może zostać rozwiązana przez każdą ze Stron z zachowaniem dwumiesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.
2. W celu wypowiedzenia Umowy Klient powinien wysłać do Comarch stosowne oświadczenie:
  - a. pisemnie na adres: ul. Życzkowskiego 29a, 31-864 Kraków
  - b. poprzez System Obsługi Zgłoszeń <https://www.asysta.comarch.pl> z oznaczeniem w temacie: „Wypowiedzenie”. Wzór wypowiedzenia stanowi Załącznik nr 2.
3. W przypadku rażącego naruszenia przez Klienta postanowień niniejszego Regulaminu, Comarch przysługuje prawo do wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym.
4. Umowa na świadczenie Usługi Comarch ERP XL w Chmurze uznaje się za rozwiązaną w momencie wystąpienia jednej z następujących sytuacji:
  - a) po upływie okresu wypowiedzenia określonego w ust. 1 powyżej,
  - b) w przypadku wypowiedzenia ze skutkiem natychmiastowym w sytuacjach określonych w Regulaminie,
  - c) po realizacji procesu zmiany dostawcy zgodnie z §21, tj. po zakończeniu okresu przejściowego potwierdzonym przez Klienta.

5. Wszelkie oświadczenia o wypowiedzeniu mogą być kierowane przez Comarch do Klienta drogą elektroniczną na adres e-mail Klienta.

## **IX. EKSPORT DANYCH I ZMIANA DOSTAWCY**

### **§19 Obowiązki Klienta w zakresie eksportu danych**

1. Comarch zapewnia Klientowi możliwość samodzielnego pobierania (eksportu) danych wprowadzonych do Usługi w każdym czasie trwania Umowy. Eksport danych jest możliwy za pomocą wbudowanych narzędzi systemowych w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego.
2. Comarch nie świadczy usługi archiwizowania danych po rozwiązaniu lub wygaśnięciu Umowy. Z dniem zakończenia Umowy, Comarch ma prawo do trwałego i bezpowrotnego usunięcia bazy danych Klienta oraz wszelkich kopii zapasowych z infrastruktury Comarch.
3. Comarch nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek szkody wynikające z utraty danych, których Klient nie pobrał przed zakończeniem okresu obowiązywania Umowy.
4. W przypadku gdy Klient z powodu opóźnienia w płatności wynagrodzenia ma zablokowaną Usługę, przywrócenie dostępu do Usługi będzie możliwe dopiero po uregulowaniu przez Klienta wszystkich zaległych płatności.
5. Comarch zapewni Klientowi dostęp do jego danych wyłącznie poprzez wydanie kopii zapasowej wprowadzonych danych (baz danych Klienta) na podstawie pisemnego lub elektronicznego wniosku Klienta zgłoszonego poprzez SOZ. Uprawnienie to przysługuje w okresie blokady, nie dłużej niż do dnia rozwiązania Umowy.
6. Postanowienia ust. 1-5 niniejszego paragrafu nie stosuje się w sytuacji, w której Klient zainicjował formalną procedurę zmiany dostawcy, zgodnie z § 21 Regulaminu. W takim przypadku, w zakresie dostępu do danych oraz terminów ich usunięcia, pierwszeństwo mają postanowienia procedury zmiany dostawcy.

### **§20 Data Act.**

1. Comarch w ramach usługi Comarch ERP XL w Chmurze świadczy usługę przetwarzania danych w rozumieniu Data Act. W związku z powyższym, Comarch zapewnia Klientowi prawo do zmiany dostawcy usług na warunkach określonych w niniejszym paragrafie oraz w § 21 Regulaminu.
2. Comarch zapewnia dostęp do internetowego rejestru zawierającego struktury i formaty danych, odpowiednie standardy techniczne, otwarte specyfikacje interoperacyjności, w ramach którego dostępne są dane eksportowalne. Rejestr jest dostępny pod adresem: <https://www.comarch-cloud.pl/regulaminy-i-zasady-korzystania-z-uslug/>
3. Comarch udostępnia i na bieżąco aktualizuje informacje dotyczące jurysdykcji infrastruktury ICT oraz stosowanych środków zapobiegających międzynarodowemu dostępowi do danych nieosobowych pod adresem: <https://www.comarch-cloud.pl/regulaminy-i-zasady-korzystania-z-uslug/>
4. Do dnia 11 stycznia 2027 r. Comarch może obciążyć Klientów kosztami bezpośrednio związanymi ze świadczeniem wsparcia Klienta w procesie zmiany dostawcy, zgodnie z obowiązującym Cennikiem.

**§21 Proces zmiany dostawcy.**

1. Klient inicjuje procedurę zmiany dostawcy poprzez przesłanie do Comarch zawiadomienia o zmianie dostawcy (dalej: Zawiadomienie) na adres Comarch z zachowaniem dwumiesięcznego okresu wypowiedzenia Usługi. Klient może skorzystać z wzoru Zawiadomienia z Załącznika nr 3.
2. W Zawiadomieniu Klient informuje Comarch, czy zamierza:
  - a. dokonać zmiany na innego dostawcę Usług Przetwarzania Danych (w takim przypadku Klient przekazuje niezbędne dane dotyczące dostawcy docelowego);
  - b. dokonać zmiany na lokalną infrastrukturę Klienta.
  - c. jedynie wypowiedzieć Umowę bez intencji zmiany dostawcy, pobierania lub przenoszenia danych. W takim przypadku Klient wyraźnie wskazuje to w oświadczeniu o wypowiedzeniu, którego wzór stanowi Załącznik nr 2.
3. Klient ma prawo dokonać zmiany dostawcy bez nieuzasadnionej zwłoki, w okresie przejściowym wynoszącym 30 dni kalendarzowych, liczonym od dnia zakończenia dwumiesięcznego okresu wypowiedzenia. Klient może uzgodnić z Comarch inny okres przejściowy.
4. Jeżeli z przyczyn technicznych Comarch nie będzie w stanie dotrzymać terminu przejściowego, o którym mowa w ust. 3 powyżej, Comarch:
  - a. powiadomi o tym Klienta w terminie do 14 dni roboczych od daty złożenia przez Klienta Zawiadomienia o zmianie dostawcy;
  - b. wskaże alternatywny okres przejściowy, który nie może przekraczać siedmiu miesięcy od daty złożenia Zawiadomienia o zmianie dostawcy;
  - c. przedstawi uzasadnienie technicznej niewykonalności.
5. Klient może jednokrotnie przedłużyć okres przejściowy o okres, który uzna za bardziej odpowiedni. W takim przypadku Klient, przed upływem pierwotnego okresu przejściowego, powiadamia Comarch o swoim zamiarze oraz wskazuje alternatywny okres przejściowy.
6. Comarch zobowiązuje się do zapewnienia pomocy w procesie zmiany dostawcy Klientowi oraz osobom trzecim upoważnionym przez Klienta, tak aby Klient mógł dokonać zmiany w trakcie okresu przejściowego. Comarch zapewni ciągłość działania i będzie kontynuował świadczenie Usługi Comarch ERP XL w Chmurze do zakończenia procesu zmiany dostawcy.
7. Klient zobowiązuje się do podjęcia wszelkich działań w celu zapewnienia skutecznej zmiany dostawcy. Klient ponosi odpowiedzialność za import danych i aktywów cyfrowych oraz za zlecenie ich wykonania podmiotom trzecim do własnych systemów lub do systemów dostawcy docelowego oraz za ich wdrożenie w tych systemach.
8. Klient oraz osoby trzecie upoważnione przez Klienta w procesie zmiany dostawcy zobowiązują się do poszanowania praw własności intelektualnej wszelkich materiałów udostępnionych w trakcie procesu zmiany dostawcy przez Comarch, jak również tajemnic handlowych Comarch. Klient zobowiązuje się udostępnić te materiały osobom trzecim upoważnionym przez niego wyłącznie w zakresie niezbędnym do realizacji procesu zmiany dostawcy i wyłącznie po otrzymaniu wyraźnej zgody Comarch. Dostęp do materiałów Comarch związanych z procesem zmiany dostawcy, chronionych prawem własności intelektualnej lub tajemnicą handlową zostanie zakończony nie później niż z końcem okresu przejściowego.
9. Klient działa w dobrej wierze, realizując wszelkie wytyczne dotyczące procesu zmiany dostawcy przekazane przez Comarch i zobowiązuje się poinformować Comarch, że proces zmiany dostawcy został pomyślnie zakończony.

10. W przypadku, gdy proces zmiany dostawcy nie zostanie pomyślnie zakończony, Strony zobowiązują się współpracować w dobrej wierze w celu ustalenia przyczyny oraz zapewnienia pomyślnego zakończenia procesu, umożliwienia terminowego transferu danych i utrzymania ciągłości świadczenia Usług. Comarch będzie wspierał Klienta w identyfikacji przyczyn niepowodzenia zmiany dostawcy w zakresie, w jakim zidentyfikowane przyczyny dotyczą środowiska Comarch.
11. Klient ma prawo do pobrania lub usunięcia swoich danych w ciągu 30 dni kalendarzowych licząc od dnia zakończenia okresu przejściowego. Po upływie okresu na pobranie danych, jeżeli proces zmiany dostawcy został pomyślnie zakończony, Comarch usuwa wszystkie dane Klienta. Comarch potwierdzi na wniosek Klienta, że takie usunięcie zostało dokonane, z wyjątkiem danych, które Comarch jest zobowiązany przechowywać zgodnie z prawem UE lub krajowym.
12. Po zakończeniu okresu przejściowego Klient może zdecydować, że nie usunie swoich danych i chce zapewnić, aby pozostały one dostępne, przez określony, przedłużony okres. W takim przypadku Klient i Comarch mogą:
  - a. zmienić istniejącą Umowę, aby objąć przedłużony okres na pobranie danych lub
  - b. zawrzeć nową Umowę dotyczącą świadczenia usług o ograniczonej funkcjonalności.
13. Jeżeli Klient nie powiadomi Comarch o pomyślnym zakończeniu zmiany dostawcy lub jego braku, a Comarch ma uzasadnione podstawy, by sądzić, że proces zmiany został pomyślnie zakończony przez Klienta, Comarch może wysłać do Klienta prośbę o potwierdzenie czy zmiana została pomyślnie zakończona. Jeżeli Klient nie potwierdzi pomyślnego zakończenia zmiany w terminie 30 dni roboczych od otrzymania takiego wniosku, zmiana uznaje się za nieudaną, a Umowa nie zostaje rozwiązana i obowiązuje na dotychczasowych warunkach.
14. W celu uniknięcia wątpliwości Klient potwierdza, że w przypadku realizacji procedury zmiany dostawcy, Umowa ulega ostatecznemu rozwiązaniu dopiero po upływie okresu przejściowego i pomyślnym zakończeniu procesu zmiany dostawcy, co oznacza, że rozwiązanie Umowy nie następuje w dniu upływu okresu wypowiedzenia, o którym mowa w ust. 1 powyżej.

## **X. POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

### **§22 Klauzula sankcyjna i antykorupcyjna.**

1. Klient oświadcza, że na dzień zawarcia Umowy zarówno on, jak i jego podmioty (zależne i dominujące), członkowie organów oraz osoby działające w jego imieniu:
  - a. nie są objęte jakimikolwiek sankcjami gospodarczymi, handlowymi i finansowymi nałożonymi na podstawie przepisów Rzeczypospolitej Polskiej, Unii Europejskiej, Zjednoczonego Królestwa (OFSI) lub nałożonymi przez Radę Bezpieczeństwa ONZ, organy Stanów Zjednoczonych Ameryki (OFAC) oraz inne właściwe organy (dalej: Sankcje);
  - b. nie uczestniczą w żadnym postępowaniu lub dochodzeniu prowadzonym przeciwko nim w związku z naruszeniem jakichkolwiek przepisów sankcyjnych lub Sankcji;
  - c. nie są bezpośrednio lub pośrednio własnością lub nie są kontrolowane bezpośrednio ani pośrednio przez podmioty lub osoby objęte Sankcjami;
  - d. nie działają w imieniu ani na rzecz osoby lub podmiotu objętego Sankcjami.
2. Klient zobowiązuje się, że przez cały okres obowiązywania Umowy będzie przestrzegać wszystkich obowiązujących przepisów sankcyjnych. W szczególności Klient zobowiązuje się nie

wykorzystywać Usługi do przetwarzania danych lub realizacji transakcji na rzecz podmiotów objętych Sankcjami lub podmiotów z krajów objętych embargiem.

3. Klient zobowiązuje się, że nie będzie sprzedawał, eksportował ani reeksportował - bezpośrednio ani pośrednio - do Federacji Rosyjskiej lub na terytorium Republiki Białorusi, ani w celu wykorzystania w tych państwach oprogramowania dostarczonego w ramach Umowy, objętego zakresem art. 12g lub 12ga Rozporządzenia Rady (UE) 833/2014 lub art. 8g Rozporządzenia Rady (WE) 765/2006. Klient utrzymuje odpowiednie mechanizmy kontroli zapobiegające naruszeniom tego zakazu przez osoby trzecie.
4. Klient zobowiązuje się niezwłocznie poinformować Comarch, jeśli on lub jego podmiot powiązany stanie się podmiotem objętym Sankcjami lub poweźmie informację o wszczęciu wobec nich postępowania, o którym mowa w ust. 1 lit. b.
5. W przypadku, gdy Klient zostanie objęty Sankcjami, naruszy przepisy sankcyjne, przepisy antykorupcyjne lub jego oświadczenia okażą się nieprawdziwe, Comarch ma prawo do:
  - a. natychmiastowego zawieszenia świadczenia Usługi,
  - b. wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym z winy Klienta, z prawem do dochodzenia odszkodowania przez Comarch.
6. Z tytułu zawieszenia Usługi lub wypowiedzenia Umowy na podstawie niniejszego paragrafu, Klientowi nie przysługują jakiegokolwiek roszczenia względem Comarch.
7. Klient zgadza się w pełni przestrzegać wszystkich obowiązujących przepisów mających na celu przeciwdziałanie korupcji, z uwzględnieniem przepisów przewidzianych jurysdykcją swojego kraju rejestracji i jurysdykcją obowiązującą w kraju wykonania Umowy.

### **§23 Procedura zmiany Regulaminu i Cennika.**

1. Comarch uprawniony jest do wprowadzania zmian do Regulaminu w następujących przypadkach:
  - a. Zmiany przepisów prawa mające 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.
2. Comarch uprawniony jest do wprowadzania zmian do Cennika w następujących przypadkach:
  - a. Zmiana kosztów operacyjnych;
  - b. Zmiana przepisów prawa lub podatków;
  - c. Wprowadzanie nowych funkcjonalności, jakości lub zakresu usług, w tym wprowadzanie nowych usług;
  - d. Zmiany technologiczne i funkcjonalne;
  - e. Wzrost wskaźnika inflacji;
  - f. Siła wyższa lub nadzwyczajne okoliczności.
3. Zmiana Regulaminu lub Cennika staje się skuteczna w terminie wskazanym przez Comarch, który nie może być krótszy niż 14 dni od dnia opublikowania zmienionego Regulaminu lub Cennika na stronie internetowej Comarch i/lub na Indywidualnych Stronach Klienta.
4. W przypadku braku akceptacji zmian Regulaminu lub Cennika, Klient w terminie 14 dni od dnia ich opublikowania w sposób wskazany w ust. 3 powyżej, może złożyć oświadczenie o

wypowiedzeniu Umowy - w takim przypadku umowa ulega rozwiązaniu zgodnie z zasadami określonymi w §18 ust. 1.

5. W przypadku niezłożenia oświadczenia o wypowiedzeniu przez Klienta w terminie wskazanym powyżej, Strony wiąże Umowa o treści wynikającej ze zmienionego Regulaminu lub Cennika.
6. Zmiana danych rejestrowych, identyfikacyjnych lub danych teleadresowych Comarch nie stanowi zmiany Regulaminu ani Cennika i nie wymaga stosowania procedury określonej w ust. 3 - 5 niniejszego paragrafu. O zmianach tych Comarch poinformuje Klienta poprzez opublikowanie informacji na swojej stronie internetowej.

#### **§24 Siła wyższa i postanowienia końcowe.**

1. W zakresie nieuregulowanym w Umowie mają zastosowanie przepisy powszechnie obowiązującego prawa polskiego.
2. Żadna ze Stron nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań wynikających z Umowy, jeżeli jest to spowodowane działaniem Siły Wyższej. Przez okoliczności Siły Wyższej Strony rozumieją zdarzenie zewnętrzne o charakterze nadzwyczajnym, którego nie można było przewidzieć ani jemu zapobiec, a w szczególności takie jak: epidemia choroby zagrażającej zdrowiu lub życiu ludzi, wojna, stan wyjątkowy, powódź, pożar, zasadnicza zmiana sytuacji społeczno-gospodarczej, a także powszechne i niezależne od Comarch awarie sieci telekomunikacyjnych lub infrastruktury internetowej.
3. Strona, u której wystąpiła Siła Wyższa, jest zobowiązana w miarę możliwości niezwłocznie poinformować o tym drugą Stronę oraz podjąć wszelkie możliwe działania w celu zminimalizowania skutków tego zdarzenia.
4. W przypadku powstania sporu na tle Umowy, Strony poddadzą spór pod rozstrzygnięcie sądowni powszechnemu właściwemu ze względu na siedzibę Comarch.
5. Klient nie jest uprawniony do przenoszenia praw wynikających z Umowy na inne podmioty bez zgody Comarch.
6. Wszelkie oświadczenia, zawiadomienia oraz informacje przewidziane w Regulaminie mogą być kierowane do Klienta za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail wskazany w Zamówieniu lub na adres e-mail przypisany aktualnie do Klienta (zgłoszony przez Klienta i którego aktualizację potwierdził Comarch). Forma mailowa jest w pełni skuteczna i wiążąca, a korespondencję wysłaną na ostatni podany przez Klienta adres e-mail uznaje się za skutecznie doręczoną. Klient zobowiązany jest do niezwłocznego aktualizowania swoich danych kontaktowych.
7. Niezależnie od formy mailowej, Comarch jest uprawniony do kierowania powyższej korespondencji również w formie tradycyjnej (listownej) na adres siedziby Klienta. Oświadczenia Comarch wysłane w formie listownej uważa się za skutecznie doręczone w dniu pozostawienia pierwszego awiza, jeżeli przesyłka nie została odebrana.
8. Integralną częścią niniejszego Regulaminu stanowi Regulamin powierzenia przetwarzania danych osobowych.
9. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 1 sierpnia 2026 r. dla nowych Klientów, natomiast wobec Klientów, którzy zawarli Umowę przed tym dniem, staje się skuteczny po upływie 14 dni od dnia jego opublikowania, zgodnie z procedurą wprowadzania zmian. Z chwilą wejścia w życie niniejszego Regulaminu wygasa dotychczasowy Regulamin Comarch ERP XL w Chmurze.

## ZAŁĄCZNIKI:

### Załącznik nr 1 - Regulamin powierzenia przetwarzania danych osobowych w związku z korzystaniem z Usługi Comarch ERP XL w Chmurze

Niniejszy Regulamin stanowi umowę powierzenia przetwarzania danych osobowych w rozumieniu art. 28 ust. 3 oraz ust. 4 RODO zawartą między Comarch a Klientem. Strony zawierają niniejszą umowę w celu realizacji Usługi Comarch ERP XL w Chmurze. Klient powierza Comarch przetwarzanie danych osobowych zamieszczanych i przetwarzanych w Systemie Comarch ERP XL w ramach korzystania z Usługi, a Comarch zobowiązuje się do ich przetwarzania zgodnie z przepisami RODO oraz niniejszym Regulaminem.

#### Artykuł 1. Definicje

- 1.1. **Administrator** – administrator w rozumieniu art. 4 pkt 7 RODO.
- 1.2. **Dane osobowe** – dane osobowe w rozumieniu art. 4 pkt 1 RODO
- 1.3. **Naruszenie ochrony danych osobowych** – naruszenie ochrony danych osobowych w rozumieniu art. 4 pkt 12 RODO.
- 1.4. **Podmiot przetwarzający** – podmiot przetwarzający w rozumieniu art. 4 pkt 8 RODO.
- 1.5. **Przetwarzanie** – przetwarzanie danych osobowych w rozumieniu art. 4 pkt 2 RODO.
- 1.6. **Umowa główna** – Umowa na świadczenie Usługi Comarch ERP XL w Chmurze,
- 1.7. **Umowa powierzenia** – niniejsza umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych, stanowiąca zgodnie z wolą Stron integralną część Umowy głównej.
- 1.8. **Usługi** – Usługa Comarch ERP XL w Chmurze wykonywana przez Comarch na podstawie Umowy głównej, związana z Przetwarzaniem przez Comarch Danych osobowych Klienta.

#### Artykuł 2. Przedmiot Umowy

- 1.1. Niniejsza Umowa powierzenia określa warunki Przetwarzania przez Comarch Danych osobowych Klienta wskazanych w art. 2 ust. 2 w zakresie Usług wykonywanych na podstawie Umowy głównej.
- 1.2. Klient powierza Comarch Przetwarzanie Danych osobowych, które są wprowadzane, przechowywane lub przesyłane w ramach korzystania z Usługi:

| Kategorie osób / podmiotów danych                                                                                                                                                                  | Kategorie osób / podmiotów danych                                                                                                                                                                                                                                                   | Np.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• pracownicy,</li> <li>• osoby zatrudnione na podstawie umów cywilnoprawnych,</li> <li>• przedstawiciele, osoby będące w organach administratora</li> </ul> | Zawarte w aktach osobowych oraz innych dokumentach niezbędnych do realizacji obowiązków Administratora jako pracodawcy i płatnika składek, dane identyfikacyjne, dane adresowe, dane transakcyjne, historia komunikacji, historia logowania/wykonywanych działań, zakres uprawnień. | imię i nazwisko, login użytkownika, adres IP, data urodzenia, miejsce zamieszkania, wykształcenie, przebieg dotychczasowego zatrudnienia, numer PESEL, numer konta bankowego, dane kontaktowe, imiona oraz daty urodzenia dzieci pracownika, jeżeli podanie takich danych jest konieczne ze względu na korzystanie przez pracownika ze szczególnych uprawnień przewidzianych w prawie pracy, wynagrodzenie, absencje |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• dane kontrahentów, (dostawców, odbiorców)</li> </ul>                                                                                                      | zawarte w umowach i rachunkach do umów oraz wszelkich innych dokumentach, dane identyfikacyjne, dane adresowe, dane transakcyjne, historia komunikacji.                                                                                                                             | imię, nazwisko, adres zamieszkania, dane kontaktowe, PESEL, nr rachunku bankowego, wynagrodzenie, informacje niezbędne do naliczenia składek społecznych, a w przypadku prowadzenia jednoosobowej działalności gospodarczej nazwa i adres prowadzenia działalności, NIP oraz REGON.                                                                                                                                  |

- 1.3. Klient zobowiązuje się do wprowadzania do Usługi wyłącznie danych osobowych w zakresie niezbędnym do korzystania z funkcjonalności Systemu.
- 1.4. Powierzenie Przetwarzania Danych osobowych Klienta następuje w celu wykonania Umowy Głównej.

### **Artykuł 3. Przetwarzanie Danych osobowych Klienta przez Comarch**

- 2.1. Comarch będzie przetwarzał Dane Osobowe Klienta wyłącznie w celu, w zakresie i na warunkach określonych w Umowie powierzenia.
- 2.2. Comarch będzie przetwarzał Dane osobowe Klienta w zakresie świadczenia Usług wyłącznie w formie elektronicznej w systemie informatycznym.
- 2.3. Comarch przetwarza Dane osobowe wyłącznie na udokumentowane polecenie Klienta. Strony zgodnie potwierdzają, że za udokumentowane polecenie Klienta uznaje się:
  - a) postanowienia niniejszego Regulaminu oraz Umowy głównej;
  - b) wszelkie operacje przetwarzania wykonywane przez Klienta samodzielnie za pośrednictwem interfejsu Usługi;
  - c) konfigurację parametrów Usługi dokonaną przez Klienta w panelu administracyjnym.
- 2.4. W sprawach wykraczających poza standardową funkcjonalność Usługi, Klient może kierować do Comarch dodatkowe polecenia w formie pisemnej lub dokumentowej poprzez System Obsługi Zgłoszeń.
- 2.5. Realizacja poleceń, o których mowa w ust. 4 (korzystanie z Systemu), odbywa się w ramach wynagrodzenia za Usługę. Jedynie polecenia wymagające dodatkowych prac programistycznych, niestandardowej asysty technicznej lub istotnej zmiany infrastruktury (wykraczającej poza Usługę), mogą być traktowane jako zlecenie usługi dodatkowej, płatnej zgodnie z cennikiem Comarch lub osobnym uzgodnieniem Stron.
- 2.6. Comarch poinformuje Klienta, jeżeli polecenie Klienta uznać należy za niezgodne z RODO lub innymi przepisami o ochronie danych osobowych.

### **Artykuł 4. Okres przetwarzania**

- 3.1. Dane osobowe Klienta będą przetwarzane przez Comarch w okresie wykonywania Usług, z zastrzeżeniem Artykuł 4 ust. 2 - 4.
- 3.2. Po zakończeniu świadczenia Usługi Comarch usuwa dane osobowe lub umożliwia ich zwrot Klientowi - chyba że obowiązek dalszego przechowywania danych wynika z przepisów prawa. Zwrot danych osobowych, realizowany jest poprzez umożliwienie Klientowi samodzielnego pobrania (eksportu) całości danych z Systemu w terminie i na warunkach określonych w Regulaminie Usługi.
- 3.3. Comarch zobowiązuje się do trwałego usunięcia danych osobowych oraz ich kopii, w tym kopii zapasowych, po upływie terminu na samodzielne pobranie danych określonego w Regulaminie Usługi, z uwzględnieniem charakteru stosowanych systemów oraz cykli retencji kopii zapasowych. Comarch potwierdzi Klientowi wykonanie czynności usunięcia danych na jego żądanie.
- 3.4. Do czasu usunięcia danych Comarch zapewnia ich odpowiednie zabezpieczenie oraz przetwarzanie wyłącznie w zakresie niezbędnym do umożliwienia Klientowi pobrania danych. W przypadku gdy Klient nie dokona samodzielnego pobrania danych w terminie określonym w Regulaminie Usługi, Podmiot przetwarzający jest uprawniony do trwałego i bezpowrotnego usunięcia Danych osobowych.
- 3.5. Postanowienia Artykuł 4 ust. 2 - 4 pozostają w mocy po rozwiązaniu lub wygaśnięciu Umowy powierzenia.

### **Artykuł 5. Obowiązki Comarch**

- 4.1. Comarch 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.
- 4.2. Comarch zapewnia, by osoby upoważnione przez Comarch do Przetwarzania danych osobowych zobowiązały się do zachowania tajemnicy lub podlegały odpowiedniemu ustawowemu obowiązkowi zachowania tajemnicy.

- 4.3. Comarch podejmuje środki organizacyjne i techniczne właściwe zgodnie z art. 32 RODO do Przetwarzania Danych osobowych Klienta przez Podmiot przetwarzający w zakresie Usług świadczonych zgodnie z Umową główną. Opis standardowych środków organizacyjnych i technicznych stosowanych przez Comarch określa Załącznik „Standardowe środki techniczne i organizacyjne”. Comarch jest uprawniony do dokonania wyboru lub zmiany tych środków organizacyjnych i technicznych, o ile nie spowoduje to naruszenia warunków Umowy głównej. Strony mogą uzgodnić w opisie Usług w Umowie głównej dodatkowe środki organizacyjne i techniczne, które powinien wdrożyć Comarch. Klient może zlecić Comarch zmianę lub wdrożenie dodatkowych środków organizacyjnych i technicznych zgodnie z art. 6 ust.4.
- 4.4. 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, Comarch zobowiązany jest do:
- 4.4.1. wdrożenia w Comarch środków organizacyjnych i technicznych zgodnie z art. 5 ust. 3;
  - 4.4.2. udzielania w miarę możliwości informacji o możliwych do zastosowania innych lub dodatkowych środkach technicznych i organizacyjnych - na zapytanie Klienta złożone na podstawie art. 6 ust. 1;
- 4.5. 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, Comarch zobowiązany jest do:
- 4.5.1. udostępnienia na żądanie Administratora standardowej dokumentacji Comarch zawierającej opis środków technicznych i organizacyjnych stosowanych przez Comarch zgodnie z art. 5 ust. 3;
  - 4.5.2. udzielania w miarę możliwości dodatkowych informacji dotyczących stosowanych lub możliwych do zastosowania przez Comarch środków technicznych i organizacyjnych - na zapytanie Klienta złożone na podstawie art. 6 ust. 1;
  - 4.5.3. udzielania w miarę możliwości dodatkowych informacji związanych z zapytaniem organu nadzorczego w toku uprzednich konsultacji - na zapytanie Klienta złożone na podstawie art.6 ust. 1;
- 4.6. 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 Comarch zobowiązany jest do:
- 4.6.1. zgłoszenia Klientowi bez zbędnej zwłoki na SOZ lub mailowo na adres wskazany w Artykuł 11 ust. 5 z tematem poprzedzonym oznaczeniem [RODO] Naruszenia ochrony danych osobowych stwierdzonego przez Comarch w związku z wykonywaniem Umowy powierzenia;
  - 4.6.2. udzielenia Klientowi w miarę możliwości dodatkowych informacji dotyczących stwierdzonego przez Klienta lub zgłoszonego przez Comarch Naruszenia ochrony danych osobowych w zakresie niezbędnym do ustalenia przez Klienta prawdopodobieństwa wystąpienia ryzyka naruszenia praw lub wolności osób, których Dane osobowe są objęte tym naruszeniem, oraz w zakresie niezbędnym do dokonania przez Klienta 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 Klienta złożone na podstawie art. 6 ust.2.
- 4.7. W przypadku stwierdzenia Naruszenia ochrony danych osobowych spowodowanego z winy Comarch lub z winy podwykonawcy Comarch, Comarch 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.
- 4.8. W zakresie pomocy dla Administratora przy realizacji przez Administratora żądań osób, których dane dotyczą (art. 28 ust. 3 pkt e) RODO), Comarch udostępni:
- 4.8.1. w ramach umowy głównej, standardowe funkcjonalności Systemu wspierające Klienta w wywiązywaniu się z obowiązków Administratora w zakresie wykonywania praw osób fizycznych,
  - 4.8.2. w ramach zamówienia dodatkowego, możliwość zwiększenia funkcjonalności Systemu wspierających Klienta w wywiązywaniu się z obowiązków Administratora w zakresie wykonywania praw osób fizycznych.

**Artykuł 6. Uprawnienia Klienta**

- 5.1. W okresie obowiązywania Umowy głównej Klient jest uprawniony do składania zapytań o informacje określonych w art. 5 oraz żądania - w stopniu nieprzekraczającym racjonalnych granic tych aktywności, od Comarch udzielenia informacji dotyczących sposobu wykonywania Umowy powierzenia przez Comarch. W tym zakresie Klient może kierować zapytania na adres email wskazany w art. 11 ust. 5. Realizacja zapytań Klienta może polegać na odpowiedzi na pojedyncze pytania, na przygotowaniu ustalonych przez Strony raportów lub analiz lub innej ustalonej przez Strony formie odpowiedzi - w stopniu nieprzekraczającym racjonalnych granic tych aktywności i jest wykonywana w ramach wynagrodzenia za świadczenie Usług, o którym mowa w Umowie głównej. W przypadku gdyby żądania zgłoszone przez Klienta wymagały dodatkowych nakładów finansowych po stronie Comarch, w tym w szczególności konieczności zakupu dodatkowego lub niestandardowego zaplecza sprzętowego, konieczności zaangażowania dodatkowych zasobów ludzkich lub nadmiernej aktywności zasobów aktualnie zaangażowanych, a także innych dodatkowych aktywności o charakterze technicznym bądź organizacyjnym, które w ogólnym rozumieniu przekraczają racjonalne granice zadań Przetwarzającego, Comarch przed podjęciem realizacji takich żądań poinformuje Klienta o zakresie aktywności jakie musi podjąć przedstawiając jednocześnie do akceptacji Klienta oszacowanie kosztów realizacji żądania zanim przystąpi do jego wykonania.
- 5.2. Klient jest uprawniony do składania zapytań o informacje dotyczące Naruszenia ochrony danych osobowych, o którym mowa w art. 5 ust. 6 na adres email wskazany w art. 11 ust. 5 z tematem poprzedzonym oznaczeniem [RODO]. Realizacja zapytań Klienta może polegać na odpowiedzi na pojedyncze pytania lub mieć inną ustaloną przez Strony formę i jest wykonywana w ramach wynagrodzenia za świadczenie Usług, o którym mowa w Umowie głównej, jeżeli Naruszenie ochrony danych osobowych zostało spowodowane z winy Comarch. W innych przypadkach do zapytań Klienta, o których mowa w art. 5 ust. 6, stosuje się art. 6 ust. 1.
- 5.3. Klient jest upoważniony do przeprowadzenia audytu w celu weryfikacji przestrzegania Umowy powierzenia przez Comarch, bezpośrednio lub za pośrednictwem upoważnionego audytora, z zastrzeżeniem następujących warunków:
- 5.3.1. 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;
  - 5.3.2. audyt może obejmować wysyłanie zapytań, analizę dokumentów, rozmowy z pracownikami/współpracownikami Comarch lub podwykonawców Comarch oraz wizytację lokali Comarch lub podwykonawców Comarch, o ile mają bezpośredni związek w wykonywaniu Umowy powierzenia;
  - 5.3.3. audyt nie może obejmować informacji lub dokumentów dotyczących innych klientów Comarch, ani zmierzać lub skutkować uzyskaniem dostępu Klienta do Danych Osobowych innych niż Dane Osobowe Klienta lub do danych poufnych Comarch lub innych podmiotów;
  - 5.3.4. Comarch może uzależnić udział audytora lub wyznaczonego pracownika Klienta w audycie od uprzedniego zawarcia odpowiedniej umowy poufności z Comarch lub podwykonawcą Comarch;
  - 5.3.5. w czasie audytu Klient i audytor mają obowiązek przestrzegania wewnętrznych procedur i polityk Comarch lub podwykonawcy Comarch dotyczących bezpieczeństwa i poufności;
  - 5.3.6. audyt nie powinien być przeprowadzany częściej niż raz w roku kalendarzowym i nie powinien trwać dłużej niż 5 dni;
  - 5.3.7. termin audytu powinien być uzgodniony przez Strony, przy czym Klient powinien zgłosić zamiar przeprowadzenia audytu co najmniej 60 dni przed jego proponowanym terminem, wysyłając wiadomość email na adres określony w art. 11 ust. 5;
  - 5.3.8. Comarch zobowiązany jest do aktywnego udziału w audycie i odpowiedniej współpracy z Klientem i audytorem;
  - 5.3.9. każda ze Stron pokrywa własne koszty związane z przeprowadzeniem audytu, przy czym Klient pokrywa każdorazowo wszystkie koszty audytora.

- 5.4. Klient może w każdym czasie wnioskować o wdrożenie nowych lub zmianę stosowanych przez Comarch środków technicznych i organizacyjnych, o których mowa w art. 5 ust. 3. W przypadku takiego żądania Klienta, o ile jest to zasadne i możliwe do zrealizowania bez zmiany organizacji lub naruszenia ciągłości działania przedsiębiorstwa Comarch lub jego podwykonawcy, Comarch przedłoży Klientowi ofertę i Strony ustalą w drodze negocjacji warunki zmiany lub wdrożenia nowych środków technicznych i organizacyjnych.
- 5.5. Klient powinien korzystać z uprawnień określonych w niniejszej Umowie powierzenia w taki sposób by nie zakłócić wykonywania Umowy głównej oraz prowadzenia bieżącej działalności przez Comarch i jego podwykonawców.

**Artykuł 7. Oświadczenia i obowiązki Klienta**

- 6.1. Klient oświadcza, że w stosunku do danych osobowych powierzanych Comarch występuje w roli Administratora danych, które zebrał bezpośrednio, lub w roli Podmiotu przetwarzającego, któremu dane zostały powierzone do przetwarzania przez inny podmiot. Klient gwarantuje i oświadcza, że jest uprawniony do powierzenia Danych osobowych Klienta do przetwarzania Comarch.
- 6.2. Klient oświadcza, że zapoznał się z Załącznikiem „Standardowe środki techniczne i organizacyjne” przed podpisaniem niniejszej Umowy powierzenia i akceptuje go bez zastrzeżeń.
- 6.3. 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.
- 6.4. Klient 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.

**Artykuł 8. Podwykonawcy Comarch**

- 8.1. Klient wyraża niniejszym zgodę na dalsze powierzenie przetwarzania Danych osobowych Klienta podwykonawcom (tzw. podprocesorom). Aktualny wykaz podwykonawców znajduje się w dokumencie „Lista Podwykonawców”, udostępnionym pod adresem: <https://www.comarch-cloud.pl/regulaminy-i-zasady-korzystania-z-uslug/>
- 8.2. Comarch zastrzega sobie prawo do korzystania z usług nowych podwykonawców i aktualizacji Listy Podwykonawców. O zamiarze zmiany lub dodania nowego podwykonawcy Comarch powiadomi Klienta z co najmniej 7-dniowym wyprzedzeniem poprzez wiadomość e-mail wysłaną na adres wskazany w art. 11 ust. 5.
- 8.3. Klient wyraża zgodę na dalsze powierzenie danych nowemu podwykonawcy, pod warunkiem, że nie zgłosi sprzeciwu wobec niego w terminie 3 dni od powiadomienia przez Comarch. Sprzeciw Klienta powinien zostać wysłany drogą mailową na adres [iod@comarch.pl](mailto:iod@comarch.pl)
- 8.4. W przypadku zgłoszenia przez Klienta sprzeciwu wobec podwykonawcy, Comarch podejmie starania w celu zapewnienia zmiany technicznej umożliwiającej świadczenie Usługi bez udziału tego podwykonawcy. Jeżeli zapewnienie takiej zmiany będzie niemożliwe lub ekonomicznie nieuzasadnione, Comarch ma prawo wypowiedzieć Umowę główną z zachowaniem przewidzianego w niej okresu wypowiedzenia, a Klientowi nie przysługują z tego tytułu roszczenia odszkodowawcze
- 8.5. Comarch zobowiązuje się współpracować z takimi podwykonawcami, którzy zapewniają wdrożenie takich środków technicznych i organizacyjnych, aby Przetwarzanie odpowiadało wymogom RODO.
- 8.6. Comarch zawrze z każdym podwykonawcą, który będzie przetwarzał Dane osobowe Klienta stosowną umowę, nakładającą na podwykonawcę odpowiednie obowiązki ochrony Danych osobowych.
- 8.7. 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.

**Artykuł 9. Odpowiedzialność Stron Umowy**

- 9.1. Klient odpowiada za prawidłowe wykonywanie obowiązków Administratora lub Podmiotu przetwarzającego zgodnie z RODO, innymi właściwymi przepisami ochrony danych osobowych i niniejszą Umową powierzenia. W przypadku, gdy Klient występuje w roli Podmiotu przetwarzającego, Comarch przyjmuje instrukcje i polecenia dotyczące przetwarzania danych osobowych wyłącznie bezpośrednio od Klienta. Comarch nie jest uprawniony ani zobowiązany do przyjmowania oraz realizowania bezpośrednich żądań, instrukcji lub poleceń od pierwotnego Administratora. W przypadku otrzymania takiego bezpośredniego żądania od pierwotnego Administratora, Comarch niezwłocznie przekieruje ten podmiot do Klienta.
- 9.2. Comarch odpowiada za prawidłowe wykonywanie obowiązków Podmiotu przetwarzającego lub dalszego Podmiotu Przetwarzającego zgodnie z RODO, innymi właściwymi przepisami ochrony danych osobowych i niniejszą Umową powierzenia.
- 9.3. 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.
- 9.4. Odpowiedzialność Comarch 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 art. 3, jest wyłączona.
- 9.5. Postanowienia art. 9 pozostają w mocy po rozwiązaniu lub wygaśnięciu Umowy powierzenia.

#### **Artykuł 10. Wyłączna właściwość sądu i wybór prawa właściwego dla Umowy**

- 10.1. Strony uzgadniają, że właściwe dla Umowy powierzenia będzie prawo obowiązujące w Polsce, zaś do rozstrzygania sporów właściwy będzie sąd wskazany w Umowie Głównej.
- 10.2. W sprawach nieuregulowanych w niniejszej Umowie powierzenia zastosowanie będzie miało RODO oraz właściwe przepisy prawa polskiego

#### **Artykuł 11. Postanowienia końcowe**

- 11.1. Umowa powierzenia stanowi integralną część Umowy głównej i zostaje zawarta na okres wykonywania Umowy głównej.
- 11.2. Rozwiązanie lub wygaśnięcie Umowy głównej skutkuje odpowiednio rozwiązaniem lub wygaśnięciem Umowy powierzenia z upływem terminu na usunięcie danych po rozwiązaniu Umowy głównej, który to termin określa Regulamin Usługi, bez potrzeby składania dodatkowych oświadczeń. Rozwiązanie Umowy powierzenia przed upływem okresu na jaki została zawarta Umowa główna bez jednoczesnego rozwiązania Umowy głównej jest wyłączone.
- 11.3. 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.
- 11.4. Strony uzgadniają, że Przetwarzanie danych osobowych będzie wykonywane wyłącznie na terytorium Unii Europejskiej. Przekazanie przez Comarch Danych osobowych Klienta do państwa trzeciego wymaga uprzedniej zgody Klienta 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 Comarch informuje Klienta o tym obowiązku prawnym, o ile prawo to nie zabrania udzielania takiej informacji z uwagi na ważny interes publiczny.
- 11.5. Adresy korespondencyjne Stron:
- 11.5.1. Klient: adres i e-mail wskazany przez Klienta w Zamówieniu.
- 11.5.2. Comarch: adres: ul. Życzkowskiego 29a, 31-864 Kraków; e-mail: [iod@comarch.pl](mailto:iod@comarch.pl) z tematem poprzedzonym oznaczeniem [RODO]
- 11.6. Umowa powierzenia i Umowa główna regulują w sposób całkowity uzgodnione przez Strony warunki Przetwarzania Danych osobowych Klienta przez Comarch 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.

- 11.7. Wszelkie zmiany lub uzupełnienia niniejszej Umowy powierzenia wymagają zachowania trybu oraz formy przewidzianej w Umowie głównej dla jej zmiany.
- 11.8. Integralną część Umowy powierzenia stanowi Załącznik „Standardowe środki techniczne i organizacyjne”.

| Załącznik A - Standardowe środki techniczne i organizacyjne                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Niniejszy załącznik przedstawia ogólny opis standardowych środków technicznych i organizacyjnych stosowanych przy świadczeniu dla klientów usług związanych z przetwarzaniem danych osobowych.</p> <p><b>I. Środki organizacyjne - Procedury i polityki obowiązujące w grupie Comarch</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>2. Spółka Comarch S.A. posiada certyfikat ISO 27001 i wdrożyła procedury i powiązane z nimi instrukcje określające w szczególności: <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Politykę bezpieczeństwa</li> <li>b) Politykę zarządzania siecią informatyczną Comarch</li> <li>c) Zasady administracji systemami i aplikacjami</li> <li>d) Zasady przebywania na terenie Comarch i dostępu do pomieszczeń Comarch</li> <li>e) Zasady użytkowania aktywów i wnoszenie sprzętu</li> <li>f) Zasady zabezpieczenia komputerów osobistych</li> <li>g) Zasady korzystania z nośników informacji</li> <li>h) Zasady dostępu zdalnego</li> <li>i) Zasady bezpieczeństwa poczty elektronicznej</li> <li>j) Politykę haseł</li> <li>k) Politykę ciągłości działania</li> <li>l) Politykę antywirusową</li> </ol> </li> <li>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.</li> <li>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).</li> <li>5. Spółki z grupy Comarch współpracują w zakresie wdrożenia odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych, zapewniając tym samym odpowiedni standard bezpieczeństwa dla klientów grupy Comarch.</li> </ol> <p><b>II. Środki techniczne i organizacyjne – kontrola dostępu</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>2. W budynkach Comarch wydzielane są strefy publicznie dostępne oraz strefy z dostępem zastrzeżonym dla osób upoważnionych.</li> <li>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.</li> <li>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.</li> <li>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.</li> <li>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 o aktualne trendy bezpieczeństwa i wymogi prawne.</li> </ol> |

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.

**Załącznik nr 2 - Wzór wypowiedzenia**

Data: .....

Dane Klienta: .....

Adres: .....

NIP: .....

Do: Comarch S.A.  
ul. Życzkowskiego 29a  
31-864 Kraków

**WYPOWIEDZENIE**

Niniejszym wypowiadam umowę na świadczenie Usługi Comarch ERP XL w Chmurze, z zachowaniem przewidzianego w umowie dwumiesięcznego okresu wypowiedzenia.

Powodem rezygnacji jest:

.....

Proszę o trwałe usunięcie wszystkich moich danych zgromadzonych w ramach Usługi Comarch ERP XL w Chmurze, niezwłocznie po upływie okresu wypowiedzenia. Przyjmuję do wiadomości, że po upływie tego terminu dostęp do danych wygaśnie, a wszystkie zasoby zostaną nieodwracalnie usunięte, bez możliwości ich odzyskania.

---

*(Czytelny podpis upoważnionego przedstawiciela Klienta)*

**Załącznik nr 3 - Wzór zawiadomienia o zmianie dostawcy**

Data: .....

Dane Klienta: .....

Adres: .....

NIP: .....

Do: Comarch S.A.  
ul. Życzkowskiego 29a  
31-864 Kraków**ZAWIADOMIENIE O ZMIANIE**

Niniejszym wypowiadam umowę na świadczenie Usługi Comarch ERP XL w Chmurze, z zachowaniem przewidzianego w umowie dwumiesięcznego okresu wypowiedzenia i wnoszę o realizację procesu zakończenia współpracy zgodnie z zaznaczonym poniżej wariantem:

**[...] WARIANT 1: Wypowiedzenie z przeniesieniem Usługi do innego dostawcy:**

Wnoszę o zmianę dostawcy Usługi i przeniesienie wybranych Danych oraz Aktywów Cyfrowych do nowego dostawcy: [Nazwa i dane nowego dostawcy].

**[...] WARIANT 2: Wypowiedzenie z przeniesieniem na infrastrukturę własną:**

Wnoszę o przeniesienie Usługi do własnej infrastruktury IT.

**• Zakres:**

[...] **Wszystkie moduły i funkcjonalności** objęte Umową lub

[...] **Wybrane moduły systemu Comarch ERP XL:**

..... [należy wymienić konkretne usługi lub Aktywa Cyfrowe podlegające przeniesieniu, jeśli proces zmiany dostawcy dotyczy tylko części usługi].

**• Dane kontaktowe osoby odpowiedzialnej za proces zmiany:**

Imię i nazwisko .....; Telefon: .....; E-mail .....

Oświadczam, że zapoznałem się z obowiązującą w Comarch procedurą zmiany dostawcy.

Powodem rezygnacji jest:

.....

---

*(Czytelny podpis upoważnionego przedstawiciela Klienta)*