

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUGI CLOUDIMED

tekst jednolity
obowiązujący od dnia 11.10.2019 r. („Regulamin”)

§ 1 Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zakres, zasady oraz warunki świadczenia usługi cloudiMed.
2. Regulamin obowiązuje od dnia 21.04.2016 r.

§ 2 Definicje

Pojęcia użyte w Regulaminie pisane wielką literą oznaczają, co następuje:

1. Aplikacja – medyczny system informatyczny cloudiMed, umożliwiający prowadzenie dokumentacji medycznej wraz z procesem jej gromadzenia i przepływem informacji w placówkach służby zdrowia z użyciem zdalnej, webowej platformy, do którego autorskie prawa majątkowe przysługują wyłącznie Dostawcy Usługi.
2. Dostawca Usługi - Atende Medica spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, adres: Aleja Wilanowska 313, 02-665 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem 0000163344, NIP 5260152844, REGON 008502221.
3. Usługa – udostępnienie Aplikacji w modelu Software as a Service poprzez udzielenie przez Dostawcę Usługi na rzecz Usługobiorcy określonej liczby Licencji dostępowych do Aplikacji.
4. Usługobiorca – placówka służby zdrowia, tj. podmiot wykonujący działalność leczniczą w rozumieniu ustawy z dnia 15.04.2011 r. o działalności leczniczej, która złożyła wiążące zamówienie na udostępnienie Aplikacji.
5. Aktualizacja – dostosowanie Aplikacji przez Dostawcę Usługi w okresie jej udostępniania Usługobiorcy do obowiązujących przepisów polskiego prawa.
6. Autoryzacja – weryfikacja uprawnień dostępu do Konta Użytkownika poprzez wprowadzenie Hasła i Loginu.
7. Awaria – zakłócenie skutkujące przerwą w świadczeniu Usługi lub istotnym obniżeniem jakości świadczonej Usługi. Przez Awarię nie jest rozumiane w szczególności nieprawidłowe działanie Aplikacji, które nie jest krytyczne dla funkcji Aplikacji.
8. Baza danych – zbiór danych utworzony i wprowadzony do Aplikacji przez Usługobiorcę, do którego dostęp mają Użytkownicy po stronie Usługobiorcy oraz Dostawca Usługi, możliwy do modyfikowania przez Użytkowników Usługobiorcy.
9. Backup – wykonanie przez Dostawcę Usługi kopii bezpieczeństwa danych wprowadzonych przez Usługobiorcę do Aplikacji, zezwalającej na odtworzenie i przywrócenie środowiska

po wystąpieniu Awarii oraz odtworzenie oryginalnych danych w przypadku ich utraty lub uszkodzenia.

10. Dzień roboczy – dzień powszedni od poniedziałku do piątku w godzinach roboczych 9.00-17.00 z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
11. Główny Użytkownik – Użytkownik po stronie Usługobiorcy, który posiada uprawnienia do tworzenia dostępu do Aplikacji innym Użytkownikom poprzez nadawanie im ról – uprawnień, Haseł pierwszorazowych oraz Loginów.
12. Hasło – indywidualny ciąg znaków przypisany do konkretnego Użytkownika po stronie Usługobiorcy, zabezpieczający dostęp do Aplikacji.
13. Konto – wydzielona przestrzeń portalu CloudiMed, zabezpieczona Loginem i Hasłem, do którego dostęp posiada wyłącznie Usługobiorca.
14. Licencja dostępową – dokument prawny upoważniający do dostępu i korzystania z własności przemysłowej należącej do Dostawcy Usługi, stanowiącej Aplikację. Liczba Licencji dostępowych odpowiada liczbie jednoczesnych Użytkowników Aplikacji po stronie Usługobiorcy.
15. Login – indywidualny ciąg znaków przypisany do określonego Użytkownika Aplikacji po stronie Usługobiorcy, umożliwiający identyfikację Użytkownika w celu zapewnienia jego dostępu do Aplikacji i weryfikacji posiadania przez niego Licencji dostępowej.
16. Okres rozliczeniowy – pełen miesiąc kalendarzowy.
17. Serwer wirtualny – wirtualna przestrzeń, w której ulokowana jest Usługa.
18. Serwerownia – profesjonalne centrum danych znajdujące się w Polsce wyposażone w infrastrukturę sprzętową umożliwiającą wykonywanie Usługi.
19. Siła Wyższa - oznacza wydarzenia nieprzewidywalne oraz wydarzenia znajdujące się poza kontrolą Stron, które zakłócają lub uniemożliwiają realizację wzajemnych zobowiązań przez Strony.
20. Urządzenie końcowe – komputery stacjonarne oraz urządzenia mobilne u Usługobiorcy.
21. Ustawa – ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. Nr 144, poz. 1204 z późn. zm.).
22. Użytkownik – osoba posiadająca dostęp do Aplikacji i korzystająca z niej po stronie Usługobiorcy.

§ 3 Rodzaj i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną

1. Usługa obejmuje świadczenie przez Dostawcę Usługi na rzecz Usługobiorcy:
 - a) dostępu do Aplikacji,
 - b) wykonywania aktualizacji,
 - c) wykonywania backupów,
 - d) wsparcia dla Użytkowników.
2. Dostawca Usługi zastrzega, że Aplikacja udostępniana jest Usługobiorcy „as it is”, czyli taką jaką ona jest w chwili złożenia Zamówienia. Dostosowanie Aplikacji do indywidualnych potrzeb Usługobiorcy możliwe jest na podstawie szczegółowych zapisów Zamówienia.

3. W ramach złożonego Zamówienia Strony określają liczbę licencji dostępowych do Aplikacji po stronie Usługobiorcy. Usługobiorca może w każdym czasie udostępniania Aplikacji złożyć zamówienie na zwiększenie lub zmniejszenie liczby Licencji dostępowych z zastrzeżeniem, że w każdym okresie rozliczeniowym Usługobiorca zobowiązany jest do dysponowania co najmniej 1 Licencją dostępową.
4. Dostawca Usługi gwarantuje jakość Usługi SLA na poziomie 99%. Poziom SLA oznacza zapewnienie przez Dostawcę Usługi ciągłości działania Usługi bez Awarii przez czas nie krótszy niż wynika z iloczynu poziomu SLA i liczby godzin w miesiącu. Poziom SLA, o którym mowa w zdaniu pierwszym nie uwzględnia czasu obejmującego czynności, o których mowa w § 9 ust. 5 poniżej.
5. Dane Klienta wytworzone w wyniku korzystania z **aplikacji** lub do niej wprowadzone będą przechowywane w profesjonalnym centrum danych znajdującym się w Polsce wyposażonym w infrastrukturę sprzętową umożliwiającą wykonywanie usługi.

§ 4 Zasady realizacji Zamówienia oraz zakończenia jego realizacji

1. Rozpoczęcie świadczenia Usługi przez Dostawcę Usługi na rzecz Usługobiorcy może nastąpić w wyniku złożenia Zamówienie na udostępnienie Aplikacji i po zaakceptowaniu jego postanowień przez Strony.
2. Zamówienie o świadczenie Usługi może zostać zawarta także poprzez wypełnienie i przesłanie e-formularza na stronie internetowej Dostawcy Usługi oraz zaakceptowanie niniejszego Regulaminu przez Usługobiorcę a także dokonanie zapłaty opłaty abonamentowej, z wykorzystaniem Serwisu Płatności, a następnie zaakceptowania tak złożonego Zamówienia przez Dostawcę Usługi.
3. Warunkiem rozpoczęcia korzystania z Usługi jest uiszczenie z góry przez Usługobiorcę określonej w Zamówieniu opłaty abonamentowej za pierwszy Okres rozliczeniowy, chyba że Strony postanowiły inaczej.
4. Po otrzymaniu przez Dostawcę Usługi potwierdzenia dokonania opłaty dostęp w ramach Aplikacji zostanie założone Konto dla Usługobiorcy i rozpoczyna się świadczenie Usługi.
5. Po rozpoczęciu świadczenia Usługi przez Dostawcę Usługi, na adres e-mail podany przy wypełnianiu e-formularza zostanie wysłana wiadomość zawierająca Login i Hasło.
6. Podane przez Klienta w e-formularzu dane powinny być zgodne ze stanem faktycznym i prawnym. W okresie świadczenia Usługi Usługobiorca jest zobowiązany do niezwłocznego aktualizowania tych danych w każdym przypadku ich zmiany. W przypadku braku wykonania tego obowiązku bądź wykonania go w sposób nienależyty oświadczenie, faktura lub informacje wysłane przez Dostawcę Usługi do Usługobiorcy na dotychczasowe podane dane, w tym adresy elektroniczne, będą uważane za skutecznie doręczone.
7. W e-formularzu Usługobiorca wskazuje ilość Użytkowników uprawnionych do korzystania.
8. W przypadku nieuiszczenia przez Usługobiorcę pierwszej opłaty abonamentowej w wymaganym terminie, Dostawca Usługi zastrzega sobie prawo do niezapewnienia Usługobiorcy dostępu do Aplikacji i zaprzestania realizacji Zamówienia ze skutkiem natychmiastowym.
9. W przypadku nieuiszczenia przez Usługobiorcę opłaty abonamentowej w którymkolwiek z kolejnych Okresów rozliczeniowych w wymaganym terminie, Dostawca Usługi zastrzega sobie prawo przełączenia Aplikacji w stan pasywny, który uniemożliwia wprowadzanie i

- edycję danych przez Usługobiorcę. Przełączenie może nastąpić nie wcześniej niż po upływie okresu rozliczeniowego, za który nie dokonano płatności.
10. Stan pasywny trwa do momentu uiszczenia opłaty, jednak nie dłużej niż jeden Okres rozliczeniowy. W przypadku nieuiszczenia opłaty abonamentowej w terminie dwóch pełnych Okresów rozliczeniowych następujących po ostatnim Okresie rozliczeniowym, za który nie uiszczono opłaty, zaprzestanie realizacji Zamówienia nastąpi ze skutkiem natychmiastowym.
 11. Wiążące Strony zasady realizacji Zamówienia mogą zostać wypowiedziana pisemnie przez każdą ze Stron w każdym czasie z zachowaniem okresu wypowiedzenia obejmującego pełen Okres rozliczeniowy. Za skutecznie złożone przez Usługobiorcę oświadczenie uznaje się również zdigitalizowaną kopię (skanu w formacie *PDF) podpisanego oświadczenia, przesłaną za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail: handlowy@cloudimed.pl, pod warunkiem, że oryginał oświadczenia zostanie doręczony Dostawcy Usługi w ciągu 7 dni od dnia otrzymania przez niego skanu. Postanowienia § 13 ust. 4 stosuje się odpowiednio.
 12. Dostawca Usługi zastrzega sobie prawo do natychmiastowego zaprzestania świadczenia Usługi, jeżeli Usługobiorca:
 - a) swoim działaniem lub zaniechaniem będzie zmierzał do naruszenia bezpieczeństwa danych wprowadzonych do Aplikacji, a w szczególności jeśli podejmie nieuprawnioną próbę dostępu do Aplikacji;
 - b) dokonuje czynności niezgodnych z powszechnie obowiązującym prawem,
 - c) swoim działaniem lub zaniechaniem zmierza do wyrządzenia albo wyrządza szkodę Dostawcy Usługi, jego klientom lub kontrahentom.
 13. Zaprzestanie świadczenia Usługi, o którym mowa w ust. 8, jest równoznaczne z zaprzestaniem realizacji Zamówienia przez Dostawcę Usługi ze skutkiem natychmiastowym.

§ 5 Prawa i obowiązki stron

1. Administratorem danych, w tym danych osobowych, wprowadzonych i przechowywanych w Aplikacji jest wyłącznie Usługobiorca, który w pełni decyduje o celach i środkach ich przetwarzania.
2. Wyłącznie odpowiedzialność za przetwarzanie danych, w szczególności za tworzenie, zmienianie, przeglądanie i usuwanie danych ponosi Usługobiorca.
3. Usługobiorca zobowiązany jest do korzystania z Aplikacji wyłącznie w sposób zgodny z niniejszym Regulaminem, złożonym Zamówieniem oraz obowiązującymi przepisami prawa powszechnego.
4. Usługobiorca nie jest uprawniony do przenoszenia praw wynikających ze złożonego Zamówienia na osoby trzecie.
5. Usługobiorca ponosi odpowiedzialność za działania lub zaniechania Użytkowników.
6. Usługobiorca jest uprawniony do założenia w Aplikacji wyłącznie jednego Konta, które będzie obsługiwane przez wszystkich Użytkowników w liczbie odpowiadającej liczbie przyznanych Licencji dostępowych. W przypadku stwierdzenia rejestracji przez

- Usługobiorcę kilku Kont, Dostawca Usługi zastrzega sobie prawo zablokowania dostępu do tych Kont i zaprzestania realizacji Zamówienia ze skutkiem natychmiastowym.
7. Zabrania się wprowadzenia przez Usługobiorcę do Aplikacji danych i treści o charakterze bezprawnym.
 8. Dostawca Usługi podejmie wszelkie starania w celu zapewnienia niezakłóconego funkcjonowania Aplikacji pod względem technicznym oraz dołoży wszelkich starań, aby zapewnić Usługobiorcy najwyższą jakość świadczonej Usługi.
 9. Dostawca Usługi zastrzega sobie prawo do:
 - a) zapowiedzianych okresowych przerw technicznych,
 - b) wykonywania Aktualizacji Aplikacji w godzinach 1:00-5:00.
 2. Dostawca Usługi nie odpowiada za zakłócenia w realizacji Usługi spowodowane:
 - a) nieprawidłowym funkcjonowaniem przeglądarki internetowej po stronie Usługobiorcy,
 - b) nieprawidłowym funkcjonowaniem łącza internetowego,
 - c) działaniem osób trzecich,
 - d) przyczynami niezależnymi od Dostawcy Usługi.
 3. Dostawca Usługi nie odpowiada za skutki spowodowane ujawnieniem przez Usługobiorcę lub któregośkolwiek z Użytkowników Loginu lub Hasła do Konta osobom nieuprawnionym.
 4. Dostawca Usługi oświadcza, że wszystkie wprowadzone przez Usługobiorcę do Aplikacji dane są przechowywane wyłącznie na bezpiecznych Serwerach wirtualnych. Zmiana lokalizacji Serwerowni nie stanowi zmiany niniejszego Regulaminu ani Zamówienia i wymaga wyłącznie zawiadomienia Usługobiorcy.
 5. Odpowiedzialność Dostawcy Usługi wobec Usługobiorcy ze wszystkich tytułów wynikających z faktu świadczenia Usługi ograniczona jest do wysokości opłaty abonamentowej za 3 Okresy rozliczeniowe.

§ 6 Wymagania techniczne

1. W celu korzystania z Usługi Usługobiorca musi posiadać na swoich Urządzeniach końcowych poprawnie skonfigurowaną przeglądarkę internetową. Dostawca Usługi zaleca korzystanie z przeglądarek: Mozilla Firefox, Google Chrome, Internet Explorer/Microsoft Edge – w wersji aktualnej udostępnionej przez danego producenta, jednak nie starszej niż 12 miesięcy.
2. W celu korzystania z niektórych funkcjonalności Aplikacji konieczne jest zainstalowanie programu otwierającego pliki w formacie *PDF oraz włączanie obsługi języka Javascript.

§ 7 Nadanie dostępu i pierwsze korzystanie z Aplikacji

1. Od chwili złożenia Zamówienia lub utworzenia Konta Usługobiorca zobowiązany jest do dostarczenia Dostawcy Usługi wszelkich dokumentów niezbędnych do konfiguracji Usługi.
2. W terminie nie dłuższym niż 3 dni roboczych od chwili potwierdzenia przez Dostawcę Usługi otrzymania kompletności dokumentów, Dostawca Usługi dokonuje konfiguracji Usługi.

3. Niezwłocznie po zakończeniu procesu konfiguracji Dostawca Usługi zawiadamia o tym fakcie Usługobiorcę. Wraz z zawiadomieniem, o którym mowa w zdaniu pierwszym Dostawca Usługi przesyła Usługobiorcy na wskazany adres mailowy link aktywacyjny wraz z Loginem oraz Hasłem jednorazowym dla Głównego Użytkownika, które należy zmienić w trakcie pierwszego logowania. Zmiana Loginu możliwa jest wyłącznie na pisemny wniosek Usługobiorcy.
4. Wyłącznie odpowiedzialność za zabezpieczenie Hasła i Loginów Użytkowników ponosi Usługobiorca. W przypadku uzasadnionego podejrzenia, iż Hasło lub Login posiada osoba nieuprawniona, Usługobiorca powinien niezwłocznie zmienić Hasło oraz poinformować Dostawcę Usługi o przyczynie tej zmiany.
5. W celu dodatkowej ochrony dostępu do Aplikacji, Usługobiorca zobowiązany jest do zmiany Hasła co najmniej raz na 30 dni. Zmiana Hasła zostanie wymuszona przez Aplikację.

§ 8 Tryb zgłaszania Awarii

1. Dostawca Usługi przyjmuje zgłoszenie o Awarii Aplikacji drogą mailową na adres: zgloszenia@cloudimed.pl.
2. Zgłoszenie realizowane drogą mailową uznaje się za dokonane z chwilą wpłynięcia do Usługobiorcy potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia serwisowego przez Dostawcę Usługi na adres poczty elektronicznej wskazany w zgłoszeniu – potwierdzenie wysyłane jest automatycznie. Jeżeli potwierdzenie nie dotrze w ciągu 30 minut od zarejestrowania zgłoszenia, należy dokonać zgłoszenia telefonicznego pod numer (22) 350 64 15 w godzinach 8.00-17.00 w Dni robocze.
3. Zgłoszenie dokonane drogą telefoniczną celem identyfikacji wymaga podania przez przedstawiciela Usługobiorcy oraz przedstawiciela Dostawcy Usługi przyjmującego zgłoszenie: imienia i nazwiska.
4. Usługobiorca zobowiązany jest do przesłania Dostawcy Usługi drogą e-mail zgłoszenia niezwłocznie po dokonaniu zgłoszenia telefonicznego.
5. W formularzu zgłoszenia Usługobiorca jest obowiązany podać dodatkowo: czas zgłoszenia telefonicznego, swoje imię i nazwisko oraz imię i nazwisko przedstawiciela Dostawcy Usługi, który przyjął zgłoszenie. Formularz ten może być drogą mailową na adres zgloszenia@cloudimed.pl.
6. Zgłoszenie dokonane w czasie innym niż godziny robocze w Dniu roboczym uznaje się za dokonane w pierwszej godzinie roboczej Dnia roboczego, w którym dokonano zgłoszenia lub najbliższego Dnia roboczego następującego po dniu dokonania zgłoszenia.

§ 9 Tryb naprawy Awarii

1. Dostawca Usługi podejmuje czynności zmierzające do usunięcia Awarii na podstawie zgłoszenia oraz dokonuje weryfikacji zasadności zgłoszenia.
2. Usługobiorca dołoży wszelkich starań w celu umożliwienia upoważnionemu personelowi Dostawcy Usługi dokonania naprawy zgłoszonej Awarii, a w szczególności zapewni zdalny dostęp do urządzenia końcowego.

3. Dostawca Usługi nie ponosi odpowiedzialności za nieusunięcie awarii, spowodowane niewypełnieniem przez Usługobiorcę obowiązków, o których mowa w ust. 2 powyżej.
4. Dostawca Usługi, celem efektywnego usunięcia Awarii, w jak najkrótszym czasie podejmie czynności zmierzające do zminimalizowania skutków Awarii poprzez określenie działań naprawczych możliwych do podjęcia przez personel Dostawcy Usługi lub personel Usługobiorcy.
5. Dostawca Usługi doloży starań, aby podjęcie działań dotyczących usunięcia Awarii nastąpiło w możliwie krótkim czasie tak, aby uciążliwość spowodowana jej istnieniem była dla Usługobiorcy jak najmniej kłopotliwa, nie dłużej jednak niż 8 Godzin roboczych od momentu potwierdzenia otrzymania zgłoszenia serwisowego.
6. Realizacja zgłoszenia w terminie podanym w ust. 5 powyżej obowiązuje, jeżeli przyczyna zgłoszenia serwisowego wystąpiła po stronie Dostawcy Usługi. W przypadku, gdy realizacja zgłoszenia wymaga wyjazdu do siedziby Usługobiorcy, strony ustalą osobno datę i godziny wykonania usługi.
7. Usługobiorca zostanie poinformowany pisemnie lub elektronicznie przez Dostawcę Usługi o usunięciu Awarii.
8. Dostawca Usługi zastrzega sobie prawo rozwiązywania szczególnie złożonych problemów w drodze Aktualizacji Aplikacji.
9. Realizację zgłoszenia uznaje się za zakończoną z chwilą usunięcia Awarii.

§ 10 Zgłoszenie reklamacji

1. Zgłoszenie przez Usługobiorcę reklamacji może dotyczyć wyłącznie jakości Usługi świadczonej przez Dostawcę Usługi.
2. Reklamacje należy kierować na adres mailowy: reklamacje@cloudimed.pl.
3. Reklamacja powinna zawierać co najmniej:
 - a) dane Usługobiorcy umożliwiającego jego identyfikację,
 - b) uwagi i zastrzeżenia co do jakości Usługi świadczonej przez Dostawcę Usługi wraz ze wskazaniem okoliczności uzasadniających reklamację,
 - c) adres mailowy, na który należy przesłać odpowiedź – jeżeli jest inny niż mail, z którego nadesłano zgłoszenie reklamacji,
 - d) ewentualne wnioski i propozycje Usługobiorcy.
4. Dostawca Usługi obowiązany jest udzielić odpowiedzi na reklamację w terminie nie dłuższym niż 14 dni roboczych od daty wpływu reklamacji ze wskazaniem uznania i sposobu załatwienia reklamacji lub przyczyny jej bezpodstawności.
5. W przypadku nadesłania reklamacji, która nie zawiera niezbędnych do jej rozpatrzenia informacji, o których mowa w ust. 3 a-c, bieg terminu rozpatrzenia reklamacji zostaje wstrzymany do dnia uzupełnienia zgłoszenia przez Dostawcę Usługi.
6. O konieczności uzupełnienia zgłoszenia reklamacji Dostawca Usługi zawiadomi Usługobiorcę w terminie 3 dni roboczych od dnia wpływu niekompletnego zgłoszenia.

§ 11 Procedura zwrotu danych

1. W przypadku zaprzestania realizacji Zamówienia Dostawca Usługi przekaże Usługobiorcy wszystkie wprowadzone przez niego do Aplikacji dane formacie .XML na nośniku, którego zryczałtowana cena w kwocie 250 zł (słownie: dwieście pięćdziesiąt złotych 00/100) netto + VAT zostanie doliczona do faktury VAT wystawionej przez Dostawcę Usługi z tytułu świadczenia Usługi w ostatnim Okresie rozliczeniowym obowiązywania Umowy.
2. Najpóźniej w ostatnim Dniu roboczym realizowania Zamówienia Usługobiorca może złożyć do Dostawcy Usług pisemny wniosek o osobisty odbiór danych w siedzibie Dostawcy Usług w terminie do 7 Dni roboczych od powyższego dnia. Za skutecznie złożone przez Usługobiorcę oświadczenie uznaje się również zdygitalizowaną kopię (skanu w formacie *PDF) podpisanego dokumentu, przesłaną na adres mailowy: handlowy@cloudimed.pl. Wpływ wniosku drogą mailową zostaje potwierdzony przez Dostawcę Usług w formie informacji zwrotnej przesłanej również drogą mailową na adres poczty elektronicznej wskazany przez Usługobiorcę we wniosku, lub w razie jego braku, na adres poczty elektronicznej, z którego otrzymano wniosek.
3. W przypadku niezłożenia wniosku, o którym mowa w ust. 2 powyżej, Dostawca Usługi następnego Dnia roboczego po zakończeniu realizacji Zamówienia prześle przesyłką kurierską dane zapisane na nośniku, o którym mowa w ust. 1 powyżej, na adres Usługobiorcy wskazany w Zamówieniu. Zapisy niniejszego ustępu mają zastosowanie także w sytuacji, w której Usługobiorca nie dokona osobistego odbioru nośnika w umówionym terminie.

§ 12 Kary Umowne

1. Strony postanawiają, że obowiązującą formą odszkodowania za niewykonanie lub nienależyte wykonanie przedmiotu Usługi są kary umowne.
2. Usługobiorca upoważniony jest do złożenia pisemnego żądania pomniejszenia wynagrodzenia w danym okresie rozliczeniowym proporcjonalnie do przekroczenia terminu naprawy Awarii.
3. Dostawca Usługi upoważniony jest do naliczenia wobec Usługobiorcy opłat manipulacyjnych za niezasadne zgłoszenie Awarii:
 - a) w przypadku stwierdzenia niezasadności zgłoszenia realizowanego zdalnie – w wysokości 30 zł netto,
 - b) w przypadku stwierdzenia niezasadności zgłoszenia realizowanego w siedzibie Usługobiorcy – w wysokości 1000 zł netto.

§ 13 Siła Wyższa

1. Okoliczności zaistnienia siły wyższej muszą zostać udowodnione przez Stronę, która się na nie powołuje.
2. W przypadku wystąpienia siły wyższej Strony uzgodnią na piśmie zakres działań, jakie będą podjęte w okresie siły wyższej, a po jej ustaniu określą na piśmie nowe terminy realizacji Zamówienia.

3. Zaprzestanie realizacji Zamówienia z powodu zaistnienia siły wyższej możliwe jest za porozumieniem Stron.

§ 14 Klauzula Poufności

1. Strony zobowiązują się, że w czasie trwania realizacji Zamówienia oraz w okresie dwóch lat od dnia zakończenia jej obowiązywania nie ujawnią żadnemu podmiotowi trzeciemu przez działanie ani zaniechanie, bezpośrednio ani pośrednio:
 - a) jakichkolwiek informacji, materiałów lub dokumentów o charakterze technicznym, przekazanych sobie wzajemnie w toku realizacji Zamówienia lub w związku z nim,
 - b) treści Zamówienia oraz Regulaminu,
 - c) jakichkolwiek informacji, materiałów lub dokumentów stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa którejkolwiek ze Stron w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji.
2. Zobowiązanie, o którym mowa w ust. 1 powyżej, dotyczy informacji dostarczonych przez którąkolwiek ze Stron, pod warunkiem, że przedmiotowe informacje ograniczone są do formy pisemnej i oznaczone przez Stronę ujawniającą przed ich ujawnieniem jako „poufne” z odpowiednią legendą, znakiem lub innym oczywistym pisemnym identyfikatorem.
3. Zobowiązanie, o którym mowa w ust. 1, nie obejmuje ujawnienia wymienionych powyżej informacji członkom kierownictwa, pracownikom, podwykonawcom, przedstawicielom lub profesjonalnym doradcom każdej Strony, którzy mają uzasadnioną potrzebę zapoznania się i wykorzystania informacji poufnych w związku lub w celu realizacji niniejszego Zamówienia, a także ujawnienia tych informacji w wykonaniu obowiązku wynikającego z przepisów obowiązującego prawa, żądania organu państwowego albo samorządowego posiadającego prawo do wnioskowania o ujawnienie takich informacji, wymagań sądu powszechnego, sądu arbitrażowego albo sądu administracyjnego w ramach toczącego się postępowania.
4. Za każde naruszenie poufności Strona naruszająca zobowiązana jest zapłacić karę umowną w wysokości 10 000 zł (słownie: dziesięć tysięcy złotych) netto.

§ 15 Ochrona danych

1. Dostawca Usługi oświadcza, że dysponuje odpowiednimi środkami technicznymi i organizacyjnymi, w tym należyтыми zabezpieczeniami umożliwiającymi przetwarzanie danych osobowych zgodnie z przepisami rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych, Dz. Urz. UE L 119, s. 1, dalej jako RODO).
2. Dostawca Usługi może przetwarzać dane osobowe przekazane przez Usługobiorcę na jego polecenie i na podstawie odrębnej umowy wyłącznie w zakresie i w celu niezbędnym do prawidłowego wykonania Zamówienia. Dostawca Usługi zobowiązuje się wówczas do:

- a) uzyskania od osób, które zostały przez niego upoważnione do przetwarzania danych w celu wykonaniu Zamówienia, udokumentowanych zobowiązań do zachowania tajemnicy, ewentualnie upewnienia się, że te osoby podlegają ustawowemu obowiązkowi zachowania tajemnicy,
 - b) zapewnić ochronę danych i podjąć środki ochrony danych, o których mowa w art. 32 RODO,
 - c) odpowiadania na żądania osoby, której dane dotyczą, w zakresie wykonywania praw określonych w rozdziale III RODO („Prawa osoby, której dane dotyczą”),
 - d) przestrzegania warunków korzystania z usług innego podmiotu przetwarzającego (Podprzetwarzającego),
 - e) biorąc pod uwagę charakter przetwarzania, w miarę możliwości pomagania Usługobiorcy poprzez odpowiednie środki techniczne i organizacyjne wywiązać się z obowiązku odpowiadania na żądania osoby, której dane dotyczą, w zakresie wykonywania jej praw określonych w rozdziale III RODO („Prawa osoby, której dane dotyczą”),
 - f) współpracy z Usługobiorcą przy wykonywaniu przez niego obowiązków określonych w art. 32–36 RODO,
 - g) ograniczenia dostępu do danych osobowych wyłącznie do osób, których dostęp do danych jest niezbędny dla realizacji Zamówienia oraz do zapewnienia tym odpowiedniego szkolenie z zakresu ochrony danych osobowych,
 - h) prowadzenia dokumentacji opisującej sposób przetwarzania danych, w tym rejestru wszystkich kategorii czynności przetwarzania dokonywanych w imieniu Usługobiorcy;
 - i) powiadomienia Usługobiorcy o każdym podejrzeniu naruszenia ochrony danych osobowych, nie później niż w 24 godziny od pierwszego zgłoszenia, umożliwienia Usługobiorcy uczestnictwa w czynnościach wyjaśniających i informowania Usługobiorcy o ustaleniach z chwilą ich dokonania, w szczególności o stwierdzeniu naruszenia.
3. W przypadku wystąpienia okoliczności, o której mowa w ust. 2 powyżej, Dostawca Usługi oświadcza, że nie przekazuje danych do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej (czyli poza Europejski Obszar Gospodarczy („EOG”) ani nie korzysta z podwykonawców, którzy przekazują dane poza EOG.

§ 16 Dane statystyczne

1. Usługobiorca wyraża zgodę na cykliczne pobieranie i wykorzystanie przez Dostawcę Usługi zanonimizowanych danych statystycznych oraz ich udostępnianie podmiotom trzecim wyłącznie dla potrzeb sporządzenia analiz statystycznych, których wyniki będą udostępniane innym podmiotom.
2. Usługobiorca zapewni, aby dane statystyczne, o których mowa w ust. 1, nie stanowiły w żadnym zakresie danych osobowych w rozumieniu obowiązujących przepisów prawa dotyczących ochrony danych osobowych, w tym w szczególności RODO, w szczególności zapewni aby osób, których dane statystyczne dotyczą, w ogóle nie można zidentyfikować lub już nie można zidentyfikować.

§ 17 Rozstrzyganie Sporów

1. Strony zobowiązują się do polubownego rozstrzygnięcia wszelkich zaistniałych problemów i nieprzewidzianych sytuacji, zgodnie z zasadami dobrej współpracy, uwzględniając interesy każdej ze Stron.
2. W przypadku niemożności polubownego rozstrzygnięcia sporu, Strony poddają spór pod rozstrzygnięcie sądu właściwego ze względu na siedzibę Dostawca Usługi.

§ 18 Postanowienia końcowe

1. Zamówienie wraz z Regulaminem stanowi integralny zbiór postanowień, definicji oraz załączników, które Strony ustaliły świadomie i dobrowolnie, w celu realizacji Zamówienia zgodnie z wolą Stron.
2. Niniejszy Regulamin jest publiczny, nieodpłatny oraz dostępny pod adresem www.cloudimed.pl, a jego treść może zostać utrwalona w każdym momencie poprzez wydrukowanie, pobranie lub jej zapisanie na nośniku zewnętrznym.
3. Dostawca Usługi zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu.
4. Informacje o zmianie Regulaminu wraz z nową treścią Regulaminu Dostawca Usługi zamieszcza na stronie internetowej www.cloudimed.pl na co najmniej 7 dni przed wejściem w życie zmian.
5. W terminie 14 dni od dnia ogłoszenia informacji o zmianie Regulaminu, Usługobiorca może złożyć oświadczenie o wypowiedzeniu Zamówienia. W takim przypadku realizacja Zamówienia zostanie zaprzestana z ostatnim dniem Okresu rozliczeniowego, w którym złożono oświadczenie.
6. W przypadku wątpliwości co do stosowania Regulaminu Dostawca Usług zastrzega sobie prawo do ostatecznej interpretacji jego zapisów, a Usługobiorca ma prawo zwrócić się do niego o właściwą wykładnię.
7. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminie zastosowanie mają przepisy powszechnie obowiązującego prawa.