

Regulamin Usługi cloudiMed („Regulamin”)

Wersja z dnia 7.12.2017 r.

§ 1 Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady korzystania z Usługi.
2. Regulamin obowiązuje od dnia 21.04.2016 r. do odwołania.

§ 2 Definicje

Pojęcia użyte w Regulaminie pisane wielką literą oznaczają:

1. **Dostawca Usługi** – Usługodawca w rozumieniu art. 2 ust. 6 Ustawy, oznacza Atende Medica sp. z o.o. w Warszawie, z siedzibą przy Alei Wilanowskiej 313, 02-665 Warszawa, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla m.st. Warszawy w Warszawie – XIII Wydział Gospodarczy KRS pod numerem 0000163344, Regon: 008502221, NIP: 5260152844,
2. **Klient** – podmiot wykonujący działalność leczniczą w rozumieniu ustawy z dnia 15.04.2011 r. o działalności leczniczej,
3. **Użytkownik** – użytkownik Aplikacji upoważniony do dostępu do Aplikacji, wprowadzania, modyfikacji i usuwania danych.
4. **Aktualizacja** – dostosowanie Aplikacji do obowiązujących przepisów prawa polskiego.
5. **Aplikacja** – system informatyczny cloudiMed, którego autorskie prawa majątkowe przysługują wyłącznie Dostawcy Usługi,
6. **Autoryzacja** – weryfikacja uprawnień dostępu do Konta Użytkownika poprzez wprowadzenie Hasła i Loginu,
7. **Awaria** – nieprawidłowość działania Aplikacji skutkująca przerwą w świadczeniu Usługi lub istotnym obniżeniem jej jakości. Awarią nie jest w szczególności nieprawidłowe działanie Aplikacji, które nie jest krytyczne dla funkcji Aplikacji.
8. **Baza danych** – zbiór danych utworzony i modyfikowany przez Użytkowników, do którego dostęp mają Użytkownicy działający u Klienta oraz Dostawca Usługi,
9. **Backup** – wykonanie kopii bezpieczeństwa danych pozwalających na odtworzenie i przywrócenia środowiska po wystąpieniu awarii, mające służyć do odtworzenia oryginalnych danych w przypadku ich utraty lub uszkodzenia.
10. **Dzień roboczy** – dni powszednie od poniedziałku do piątku z wyłączeniem świąt ustawowo wolnych, w Godzinach roboczych 8.00 -17.00,

11. **Główny Użytkownik** –Użytkownik posiadający uprawnienia do tworzenia dostępu do Usługi innym Użytkownikom poprzez nadawanie im ról – uprawnień, Haseł pierwszorazowych oraz Loginów.
12. **Hasło** – indywidualny ciąg znaków zabezpieczający dostęp do Aplikacji,
13. **Konto** – wydzielona przestrzeń portalu CloudiMed, zabezpieczona Loginem i Hasłem, do którego dostęp posiada wyłącznie Klient,
14. **Licencja dostępową** – określenie ilości Użytkowników upoważnionych do jednoczesnego dostępu do Usługi. Ilość licencji odpowiada ilości jednoczesnych Użytkowników,
15. **Login** – indywidualny ciąg znaków przypisany do poszczególnych Klientów,
16. **Okres rozliczeniowy** – pełen miesiąc kalendarzowy,
17. **Serwerwirtualny**– wirtualna przestrzeń, na której ulokowane jest Usługa,
18. **Serwerownia** – profesjonalne centrum danych wyposażone w infrastrukturę sprzętową umożliwiającą wykonywanie usługi, udostępnione przez ZETO S.A. z siedzibą w Poznaniu przy ul. Fredry 8a, zarejestrowanym w Sądzie Rejonowym w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy KRS pod numerem: 0000073624, REGON: 630006756, NIP: 778-00-40-928; lub ATENDE S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Ostrobramska 86, zarejestrowanej przy Sądzie Rejonowym dla m.st. Warszawy XIII Wydział Gospodarczy, KRS: 0000320991, REGON: 276930771, NIP: 9542357358. Wybór Serwerowni zostanie wskazany w Umowie.
19. **Umowa** – umowa o udostępnienie Aplikacji dla podmiotów wykonujących działalność leczniczą,
20. **Urządzenie końcowe** - komputery stacjonarne oraz urządzenia mobilne niezależnie od systemu operacyjnego,
21. **Ustawa** - ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

§ 3 Rodzaj i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną

1. Dostawca Usługi świadczy Usługę polegającą na udostępnianiu medycznego systemu informatycznego w modelu Software as a Service. Usługa obejmuje:
 - a) dostęp do Aplikacji,
 - b) Aktualizacje,
 - c) wykonywanie Backup'ów,
 - d) wsparcie Użytkownika.
2. Dostawca Usługi zastrzega, że Aplikacja udostępniana jest Klientom „as it is” czyli taką jaką ona jest. Dostosowanie Aplikacji do indywidualnych potrzeb Klienta możliwe jest na podstawie oddzielnej umowy.
3. Klient może w każdym czasie trwania Umowy złożyć zamówienie na zwiększenie lub zmniejszenie ilości Licencji dostępowych z zastrzeżeniem, iż w w każdym okresie rozliczeniowym Klient

posiada co najmniej 1 Licencję dostępową. Zamówienie, o którym mowa w zdaniu pierwszym nie wymaga zmiany Umowy.

4. Dostawca Usługi gwarantuje jakość Usługi SLA na poziomie 99,7%. 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

§ 4 Warunki zawierania i rozwiązywania umowy

1. W celu korzystania z Usługi Klient zawiera Umowę.
2. Za dzień podpisania umowy uważa się także dzień przesłania na adres mailowy: handlowy@cloudimed.pl podpisanego przez Klienta skanu umowy, pod warunkiem, iż oryginał zostanie doręczony Dostawcy Usługi w ciągu 7 dni od otrzymania skanu umowy.
3. Warunkiem korzystania z Usługi jest dokonanie opłaty abonamentu z góry.
4. W przypadku niedokonania opłaty w wymaganym terminie Dostawca Usługi zastrzega sobie prawo do przełączenia Aplikacji w stan pasywny, który uniemożliwia wprowadzanie i edycję danych. Przełączenie może nastąpić nie wcześniej niż po upływie okresu rozliczeniowego, za który nie dokonano płatności Stan pasywny trwa do momentu dokonania opłaty, jednak nie dłużej niż jeden Okres rozliczeniowy.
5. W przypadku nie dokonania opłaty w terminie dwóch pełnych Okresów rozliczeniowych następujących po ostatnim Okresie rozliczeniowym, za który nie dokonano opłaty Umowa zostaje rozwiązana bez zachowania okresu wypowiedzenia.
6. Umowa może zostać wypowiedziana pisemnie przez każdą ze Stron w każdym czasie z zachowaniem okresu wypowiedzenia obejmującego pełen Okres rozliczeniowy. Za skutecznie złożone przez Klienta oświadczenie uznaje się również podpisaną zdygitalizowaną kopię (skanu w formacie *PDF) dokumentu przesłaną za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres mailowy: handlowy@cloudimed.pl, pod warunkiem doręczenia Dostawcy Usługi oryginału dokumentu w ciągu 7 dni od dnia przesłania skanu. Do niniejszego postanowienie stosuje się odpowiednio zapis § 13 ust.4.
7. Dostawca Usługi zastrzega sobie prawo do natychmiastowego zaprzestania świadczenia Usługi, jeżeli Klient:
 - a) swoim działaniami będzie zmierzał do naruszenia bezpieczeństwa danych znajdujących się w Aplikacji, w szczególności jeśli podejmie nieuprawnioną próbę dostępu do Aplikacji.
 - b) dokonuje czynności niezgodnych z prawem,
 - c) działa na szkodę Dostawcy usługi lub innych klientów.

8. Zaprzestanie świadczenia Usługi, o którym mowa w ust. 7, jest równoznaczne z rozwiązaniem Umowy przez Dostawcę usługi bez zachowania okresu wypowiedzenia.

§ 5 Prawa i obowiązki stron

1. Administratorem Danych przechowywanych w Aplikacji jest Klient, 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 Klient.
3. Klient zobowiązany jest do korzystania z Konta wyłącznie w sposób zgodny z Umową oraz obowiązującymi przepisami prawa.
4. Klient nie jest uprawniony do przenoszenia praw wynikających z Umowy na osoby trzecie.
5. Klient jest uprawniony do założenia wyłącznie jednego Konta obsługiwanego przez Użytkowników w ilości odpowiadającej ilości wykupionych licencji. W przypadku stwierdzenia rejestracji kilku Kont, Dostawca Usługi zastrzega możliwość zablokowania dostępu do tych Kont i rozwiązania Umowy.
6. Zabrania się dostarczania przez Klienta danych i treści o charakterze bezprawnym.
7. Dostawca Usługi podejmuje wszelkie starania w celu zapewnienia prawidłowego funkcjonowania Aplikacji pod względem technicznym.
8. Dostawca usługi dołoży wszelkich starań, aby zapewnić Klientowi najwyższą jakość Usługi.
9. Dostawca Usługi zastrzega sobie prawo do:
 - a) zapowiedzianych okresowych przerw technicznych,
 - b) wykonywania aktualizacji aplikacji w godzinach 1:00 a 5:00.
10. Dostawca usługi nie odpowiada za zakłócenia w realizacji Usługi spowodowane:
 - a) nieprawidłowym funkcjonowaniem przeglądarki internetowej Klienta,
 - b) nieprawidłowym funkcjonowaniem łącza internetowego,
 - c) działaniem osób trzecich,
 - d) spowodowane przyczynami niezależnymi od Usługodawcy.
11. Dostawca usługi nie odpowiada za skutki spowodowane ujawnieniem przez Klienta Hasła Użytkownika do Konta osobom trzecim.
12. Dostawca usługi oświadcza, że wszystkie dane są przechowywane wyłącznie na bezpiecznych Serwerach wirtualnych. Zmiana lokalizacji Serwerowni nie stanowi zmiany niniejszego Regulaminu.
13. Odpowiedzialność Dostawcy usługi wobec Klienta ze wszystkich tytułów wynikających ze świadczenia Usługi ograniczony jest do wysokości opłaty abonamentowej za 3 okresy rozliczeniowy.

§ 6 Wymagania techniczne

1. Dostawca usługi świadczy usługę poprzez portal dostępny na stronie www.cloudimed.pl za pomocą sieci Internet.
2. W celu korzystania z Usługi Klient 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.
3. W celu korzystania z niektórych funkcji 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 podpisania Umowy Klient zobowiązany jest do dostarczenia Dostawcy Usługi wszelkich dokumentów niezbędnych do konfiguracji Usługi.
2. W terminie nie dłuższym niż 16 Godzin 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 Klienta. Wraz z zawiadomieniem, o którym mowa w zdaniu pierwszym Dostawca Usługi przesyła Klientowi 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 Klienta.
4. Wyłącznie odpowiedzialność za zabezpieczenie Hasła i Loginów Użytkowników ponosi Klient. W przypadku uzasadnionego podejrzenia, iż Hasło lub Login posiada osoba nieuprawniona, Klient powinien niezwłocznie zmienić Hasło oraz poinformować Dostawcę Usługi o przyczynie tej zmiany.
5. W celu dodatkowej ochrony dostępu, Klient 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 drogą mailową na adres: zgloszenia@cloudimed.pl na formularzu zgłoszenia Awarii stanowiącym załącznik nr 2 do Umowy.
2. Zgłoszenie serwisowe realizowane drogą internetową uznaje się za dokonane z chwilą wpłynięcia do Klienta potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia serwisowego, na adres poczty elektronicznej podany w zgłoszeniu serwisowym – potwierdzenie wysyłane jest automatycznie.
3. Jeżeli potwierdzenie nie dotrze w ciągu 30 minut od zarejestrowania zgłoszenia, należy dokonać

- zgłoszenia telefonicznego pod numer (22) 350 64 15, w godzinach roboczych w dni robocze.
4. Zgłoszenie serwisowe dokonane drogą telefoniczną wymaga podania przez przedstawiciela Klienta oraz przedstawiciela Dostawcy Usługi przyjmującego zgłoszenie: imienia i nazwiska celem identyfikacji.
 5. Klient zobowiązany jest do przesłania Dostawcy Usługi formularza zgłoszenia serwisowego niezwłocznie po dokonaniu zgłoszenia telefonicznego według wskazanego poniżej wzoru. Na formularzu zgłoszenia serwisowego Klient 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 przesłany faksem pod numer (22) 879 82 00 lub mailem.
 6. Zgłoszenie serwisowe dokonane w czasie innym niż godziny robocze w dniu roboczym uznaje się za dokonane w pierwszej godzinie roboczej dnia roboczego, w którym dokonano zgłoszenia serwisowego lub najbliższego dnia roboczego następującego po dniu dokonania zgłoszenia serwisowego.

§ 9 Tryb naprawy awarii

1. Dostawca Usługi podejmuje czynności zmierzające do usunięcia Awarii na podstawie zgłoszenia serwisowego oraz dokonuje weryfikacji zasadności zgłoszenia.
2. Klient 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 nie usunięcie awarii, spowodowane niewypełnieniem przez Klienta obowiązków, o których mowa w pkt. 2.
4. Dostawca Usługi, celem efektywnego wykonania zadań związanych z usuwaniem awarii, w jak najkrótszym czasie podejmie czynności zmierzające do zminimalizowania jej skutków poprzez określenie działań naprawczych możliwych do podjęcia przez personel Dostawcy Usługi lub personel Klienta.
5. Dostawca Usługi dołoży starań, aby podjęcie działań dotyczących usunięcia Awarii nastąpiło w możliwie krótkim czasie tak, aby uciążliwość spowodowana jej istnieniem była dla Klienta jak najmniej kłopotliwa, nie dłużej jednak niż 8 Godzin roboczych od momentu potwierdzenia zgłoszenia serwisowego.
6. Realizacja zgłoszenia w terminie podanym w pkt. 5 obowiązuje jeżeli przyczyna zgłoszenia serwisowego leży po stronie Dostawcy Usługi.
7. W przypadku, gdy realizacja zgłoszenia wymaga wyjazdu do siedziby Klienta, strony ustalą datę i godziny wykonania usługi.
8. Klient zostanie poinformowany pisemnie lub elektronicznie przez Dostawcę Usługi o usunięciu

Awarii.

9. Dostawca Usługi zastrzega sobie prawo rozwiązywania szczególnie złożonych problemów w drodze Aktualizacji.
10. Realizację zgłoszenia serwisowego uznaje się za zakończoną z chwilą usunięcia awarii.

§ 10 Zgłoszenie reklamacji

1. Reklamacje dotyczą jakości Usługi realizowanej przez Dostawcę Usługi,
2. Reklamacje należy kierować na adres mailowy reklamacje@cloudimed.pl.
3. Reklamacja powinna zawierać:
 - a) dane Klienta umożliwiającego jego identyfikację,
 - b) uwagi i zastrzeżenia wraz ze wskazaniem okoliczności uzasadniających reklamację,
 - c) adres mailowy, na który należy przesłać odpowiedź – jeżeli jest inny niż mail, z którego nadesłano reklamację.
 - d) Ewentualne wnioski i propozycje Klienta.
4. Dostawca Usługi obowiązany jest udzielić odpowiedzi na reklamację w terminie nie dłuższy niż 14 dni 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 reklamacji przez Klienta.
6. O konieczności uzupełnienia reklamacji Dostawca Usługi zawiadomia Klienta w terminie 3 dni roboczych od dnia wpływu nieprawidłowej reklamacji.

§ 11 Procedura zwrotu danych

1. W przypadku rozwiązania Umowy Dostawca Usługi przekaze dane przetwarzane w Aplikacji w formacie .XML na nośniku, którego zryczałtowana cena w kwocie 250 zł (słownie: dwieście pięćdziesiąt złotych 00/100) netto + VAT zostanie doliczona do ostatniej faktury VAT.
2. Najpóźniej w ostatnim dniu trwania Umowy Klient może złożyć do Dostawcy Usług pisemny wniosek o osobisty odbiór danych w siedzibie Dostawcy Usług w terminie do 7 dni od dnia zakończenia Umowy. Za skutecznie złożone przez Klienta oświadczenie uznaje się również podpisaną zdigitalizowaną kopię (skanu w formacie *PDF) dokumentu przesłaną na adres mailowy: handlowy@cloudimed.pl. Wpływ oświadczenia drogą internetową zostaje potwierdzony przez Dostawcę Usług w formie informacji zwrotnej przesłanej w formie maila na adres poczty elektronicznej wskazany przez Klienta w oświadczeniu, lub w razie jego braku, na adres poczty elektronicznej, z której otrzymano oświadczenie.

3. W przypadku niezłożenia wniosku, o którym mowa w ust. 2 Dostawca Usługi, następnego Dnia roboczego po zakończeniu Umowy prześle przesyłką kurierską dane zapisane na nośniku na adres Klienta wskazany w Umowie. Zapisy niniejszego ustępu mają zastosowanie także w sytuacji, kiedy Klient nie odbierze danych w umówionym terminie.

§ 12 Ochrona danych

1. Dostawca Usługi oświadcza, iż dysponuje odpowiednimi środkami, w tym należyтыми zabezpieczeniami umożliwiającymi przetwarzanie danych osobowych zgodnie z przepisami ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (tj. Dz. U.z 2014 r., poz. 1182 ze zm.) oraz rozporządzenia Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 29 kwietnia 2004 r. w sprawie dokumentacji przetwarzania danych osobowych oraz warunków technicznych i organizacyjnych, jakim powinny odpowiadać urządzenia i systemy informatyczne służące do przetwarzania danych osobowych (Dz. U.Nr 100, poz. 1024).
2. Dostawca Usługi może przetwarzać dane osobowe przekazane przez Klienta wyłącznie w zakresie i w celu określonych niezbędnym do prawidłowego świadczenia Usługi.

§ 13 Dane statystyczne

1. Klient wyraża zgodę na cykliczne pobieranie i wykorzystanie przez Dostawcę zanonimizowanych danych statystycznych oraz ich dalsze powierzenie w celu przeprowadzenia analiz statystycznych - spółce Energy Data Lab sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie wpisanej do rejestru przedsiębiorców pod nr KRS: 0000520279, zwanej dalej „Partnerem”, a także na oferowanie wyników takich analiz statystycznych klientom Przyjmującego i Partnera.
2. Przekazane Przyjmującemu przez Przekazującego zanonimizowane dane nie stanowią danych osobowych w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (t.j. w Dz. U. z 2016 r., poz. 922 z późn. zm.).
3. Zakres danych przekazanych przez Przekazującego obejmuje:
4. a) zaszyfrowany skrót PESEL umożliwiający połączenie danych tego samego pacjenta pochodzących od różnych podmiotów przekazujących dane Przyjmującemu,
b) datę urodzenia,
c) płeć,
d) informacje o wizytach: data i godzina, kod resortowy VIII (charakteryzujący specjalność komórki organizacyjnej), specjalność zawodowa lekarza przyjmującego

- e) **przypisane kody ICD- 9 oraz ICD-10,**

- f) **informacje o wydanych receptach: data i godzina wystawienia, leki wraz z poziomem refundacji, specjalność zawodowa lekarza wystawiającego, powiązanie z wizytą podczas której recepta została wystawiona,**

- g) **informacje o wynikach badań: data i godzina realizacji, kod i nazwa badania, wartości wyników wraz z normami, powiązanie z wizytą podczas której badanie zostało zlecone.**

§ 14 Postanowienia końcowe

1. 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 zapisie na nośniku zewnętrznym.
2. Dostawca usługi zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu.
3. 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.
4. W terminie 14 dni od dnia ogłoszenia informacji o zmianie Regulaminu, Klient może złożyć oświadczenie o wypowiedzeniu umowy. W takim przypadku umowa zostaje rozwiązana z ostatnim dniem okresu rozliczeniowego, w którym złożono oświadczenie.
5. W przypadku wątpliwości co do stosowania Regulaminu Dostawca Usług zastrzega sobie prawo do ostatecznej interpretacji jego zapisów, a Klient ma prawo zwrócić się do niego o właściwą wykładnię.
6. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminie zastosowanie mają przepisy prawa polskiego.