

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG

wersja z dnia 1.03.2025

§ 1

Postanowienia ogólne

Niniejszy regulamin o świadczenie usług ("**Regulamin**") określa warunki i zasady wykonywania usług na rzecz kontrahentów ("**Zlecający**") przez firmę **iPartner.tech Sp. z o.o.** NIP: **7722438005** REGON: **529639920** z siedzibą **Radomsko ul. Ogrodowa 2A, 97-500 Radomsko** ("**Wykonawca**").

§ 2

Rejestracja kontrahenta

Jedną z form akceptacji regulaminu jest **rejestracja** firmy przez **Zlecającego** na stronie <https://ipartner.tech/onboarding>. Pomyślny przebieg rejestracji jest potwierdzony mailem i od tego momentu **Zlecający** wraz z **Wykonawcą** stanowią "**Strony**" niniejszego regulaminu.

Do rejestracji firmy (w tym akceptacji regulaminu) uprawniony jest prawnie umocowany reprezentant firmy w jeden z następujących sposobów:

- a) Reprezentant zgodny z CEIDG lub KRS.
- b) Prokurent zgodny z CEIDG lub KRS.
- c) Osoba występująca w imieniu firmy na mocy upoważnienia wystawionego przez reprezentanta lub prokurenta zgodnego z CEIDG lub KRS.

§ 3

Zakres regulaminu

Na podstawie zaakceptowanego regulaminu Zamawiający może zlecać wykonanie określonego zakresu prac. Jednak charakter wykonywanych prac będzie związany ze świadczeniem usług informatycznych.

Szczegółowy zakres prac będzie uzgadniany pomiędzy Zlecającym a Wykonawcą i a ustalenia będą miały odzwierciedlenie w zleceniu.

Zlecane prace będą mieściły się w ramach poniższego zakresu:

- a) administrowanie systemami, programami, aplikacjami zainstalowanymi na komputerach, serwerach lub środowisku webowym oraz lokalną siecią komputerową oraz nadzór nad eksploatacją systemów;
- b) określanie oraz tworzenie procesów operacyjnych oraz technicznych na rzecz Zamawiającego. Automatyzacja procesów zgodnie z ustanowionymi procesami w systemach informatycznych.
- c) optymalizowanie konfiguracji Oprogramowania oraz sprzętu komputerowego, uwzględniające potrzeby Zamawiającego;
- d) wdrażanie i aktualizowanie procedur bezpieczeństwa informacji, czuwanie nad bezpieczeństwem przepływu informacji oraz zabezpieczenie systemu informatycznego przed nieuprawnionym pozyskaniem, w szczególności administracja bezpieczeństwem IT, ustawianie oraz monitorowanie zabezpieczeń na stacjach roboczych oraz identyfikacja potencjalnych zagrożeń;
- e) zestawianie, konfiguracja, nadzór połączeń VPN;
- f) tworzenie, weryfikacja i przechowywanie kopii bezpieczeństwa danych systemów serwerowych, systemów webowych i sieciowych;

- g) analiza technicznych i organizacyjnych uwarunkowań mających wpływ na zarządzanie systemami informatycznymi, w których przetwarzane są dane osobowe, w tym identyfikowanie oraz analiza zagrożeń i ryzyka, na które może być narażone przetwarzanie danych osobowych w systemach informatycznych;
- h) wsparcie bezpośrednie użytkowników systemów na stanowisku pracy;
- i) asystowanie i współpraca z zewnętrznymi specjalistami przy pracach instalacyjnych, konfiguracyjnych i naprawczych;
- j) nadzór nad systemem monitoringu przemysłowego;
- k) usługi w zakresie bieżących konserwacji i napraw sprzętu komputerowego;
- l) konsultowanie rozwiązań technicznych oraz informatycznych;

§ 4

Poufność informacji

Strony zobowiązują się nie udostępniać osobom ani podmiotom trzecim danych związanych z działalnością merytoryczną. Strony zobowiązane są zapewnić poufność informacji, które uzyskały wzajemnie w związku z realizacją zleceń i nie ujawniać tych informacji bez uprzedniej pisemnej zgody drugiej strony.

W przypadku stwierdzenia przez którąś ze stron naruszenia poufności informacji ma prawo do natychmiastowego rozwiązania współpracy po uprzednim przedstawieniu dowodów. Pokrzywdzona strona ma prawo wykorzystać dostępne formy prawne w celu egzekucji roszczeń względem strony winnej.

Jeżeli Wykonawca wejdzie w posiadanie plików Zlecającego lub stworzy własne zawierające informacje poufne Zlecającego jest zobowiązany przechowywać je w sposób bezpieczny. W sposób bezpieczny rozumie się taki, który uniemożliwia dostępu do tych danych osobom lub podmiotom trzecim.

§ 5

Dane osobowe

W celu prawidłowego wykonania przez Wykonawcę obowiązków wynikających z niniejszego regulaminu wyłącznie w zakresie niezbędnym dla wykonania przez Wykonawcę takich obowiązków, Zlecający powierza Wykonawcy możliwość przetwarzania danych osobowych zawartych w systemach informatycznych Zamawiającego zgodnie z ustawą z dnia 10 maja 2018 roku o ochronie danych osobowych (Dz. U. 2018 r. poz. 1000). Określa się zakres oraz procedury związane z zarządzaniem danymi osobowymi:

- a. zastosuje niezbędne środki zabezpieczenia określone w art. 36-39 ustawy o ochronie danych osobowych oraz rozporządzenia ogólnego dla poziomu zabezpieczenia „wysoki”;
- b. zapewni, że każda osoba, która zostanie upoważniona do przetwarzania danych osobowych będących przedmiotem umowy, zostanie przed ich przetwarzaniem zobowiązana do zachowania tych danych w tajemnicy, także po ustaniu zatrudnienia u Wykonawcy. Tajemnica ta obejmuje również wszelkie informacje dotyczące sposobów zabezpieczenia powierzonych do przetwarzania danych osobowych;
- c. udzieli pomocy Zleceniodawcy w zakresie zapewnienia realizacji obowiązków wynikających z art. 32–36 rozporządzenia ogólnego;
- d. bezzwłocznie - nie później jednak niż w ciągu 24 godzin od jego wystąpienia - zgłosi Zleceniodawcy każde naruszenie obowiązków dotyczących ochrony powierzonych do przetwarzania danych osobowych, naruszenia tajemnicy tych danych

osobowych lub niewłaściwego wykorzystania danych osobowych, którego był uczestnikiem;

- e. udzieli Zlecającemu na każde jego żądanie, informacji na temat przetwarzania powierzonych do przetwarzania danych osobowych;
- f. udzieli Zlecającemu informacji o wynikach kontroli prowadzonych przez podmioty uprawnione w zakresie przetwarzania danych osobowych wraz z informacją na temat zastosowania się do wydanych w wyniku tych kontroli zaleceń;
- g. po zakończeniu przetwarzania danych osobowych niezwłocznie dokona ich zniszczenia;
- h. ponosi odpowiedzialność, tak wobec osób trzecich, jak i wobec Zleceniodawcy, za szkody powstałe w związku z nieprzestrzeganiem art. 36-39a ustawy o ochronie danych osobowych oraz za przetwarzanie powierzonych do przetwarzania danych osobowych niezgodnie z niniejszą umową.
- i. Do przetwarzania danych osobowych mogą być dopuszczeni jedynie pracownicy Zleceniobiorcy, realizujący zlecenie w zakresie niniejszego regulaminu.
- j. Zleceniobiorca nie odpowiada za dane osobowe, do których mają dostęp podmioty zewnętrzne z którymi umowę zawarł Zlecający.

§ 6

Kontakt

Podczas rejestracji kontrahenta **Zlecający** wskazuje "kontakt techniczny", osobę, którą oddelegowuje do prowadzenia ustaleń związanych z aspektem technicznym zlecenia z zespołem **Wykonawcy**. Kontakt taki **Zlecający** może w dowolnym momencie zmienić lub wskazać dodatkowe osoby,

Zlecający z wykonawcą może kontaktować się w zależności od charakteru sprawy w następujący sposób

- a) **Kontakt handlowy:** po poprawnym zarejestrowaniu kontrahenta zostanie wskazany przypisany opiekun. Kontakt z nim będzie możliwy w godzinach pracy firmy pod numerem telefonu **881 404 500** oraz info@ipartner.tech.
- b) **Kontakt techniczny (podczas realizacji zlecenia):** w godzinach pracy pod numerem telefonu **881 404 500** oraz serwis@ipartner.tech.
- c) **Pomoc techniczna (po zakończeniu zlecenia):** w godzinach pracy pod numerem telefonu **881 404 500** oraz pomoc@ipartner.tech.
Zgłoszenie wysłane na inny adres spowoduje wydłużenie obsługi zgłoszenia.
- d) **Reklamacje:** mailowo na pomoc@ipartner.tech lub info@ipartner.tech lub za pomocą pisma wysłanego na **adres siedziby firmy**.

§ 7

Godziny pracy

Poprzez "**godziny pracy**" rozumie się godziny funkcjonowania firmy iPartner.tech tj. od poniedziałku do piątku od 7:00 do 16:00.

§ 8

Zobowiązania

Wykonawca zobowiązuje się do realizacji zapisów niniejszego regulaminu z należytą starannością, zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami.

Zlecający zobowiązuje się przygotować dane dostępne do odpowiednich systemów oraz urządzeń do wykonania usługi nie później niż do dnia rozpoczęcia prac przez Wykonawcę. Zleceniodawca zobowiązuje się również do zabezpieczenia dostępu do infrastruktury sieciowej i informatycznej, na której będzie wykonywana usługa tak aby inne prace wykonywane jednocześnie nie kolidowały z pracami Wykonawcy.

Zlecający zobowiązuje się do odbioru wykonanej usługi w ciągu 1 dnia roboczego od dnia zgłoszenia przez Wykonawcę zakończenia prac.

Wykonawca zobowiązuje się do wykonania usługi w terminie określonym w zleceniu do danego zakresu prac.

Wykonawca zobowiązuje się do usunięcia wad software'owych oraz hardware'owych wynikających z niepoprawnego wykonania usługi. Termin usunięcia wad określa się stosownie do zaistniałych nieprawidłowości oraz termin ten powinien być wystarczający, aby Wykonawca mógł usunąć wady jednak nie dłuższy niż potrzebny na wykonanie prac. Po weryfikacji wad strony ustalają termin ich usunięcia.

§ 9

Wartość usług

Koszt danego zakresu prac będzie określany przed przyjęciem zlecenia oraz zaakceptowany przez Zlecającego za pomocą akceptacji zlecenia.

Sposób akceptacji zlecenia określony jest w samym dokumencie i będzie to jedna z poniższych metod:

- a) Poprzez potwierdzenie mailowe - odpowiedź zwrotna na maila w którym zawierało się zlecenie jako załącznik.
- b) Poprzez wpłatę środków pieniężnych na konto **Wykonawcy** - Zaksięgowanie środków jest traktowane jako akceptacja zlecenia.

§ 10

Płatność

Zlecający zobowiązuje się do płatności w ciągu 3 dni na podstawie przedłożonej faktury, liczone od dnia dostarczenia faktury na wyznaczony adres mailowy Zlecającego.

Jeżeli zakres prac jest podzielony na poszczególne etapy, rozliczenie będzie następować po zakończeniu każdego z etapów.

Działając na podstawie Ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (Dz. U. z 2017 poz. 1221, z późn. zm.) art. 106n Zleceniodawca wyraża zgodę na przesyłanie faktur, duplikatów tych faktur oraz ich korekt, w formie elektronicznej przez Wykonawcę.

Zlecający zobowiązuje się przyjmować faktury, o których mowa powyżej w formie papierowej, w przypadku, gdy przeszkody techniczne lub formalne uniemożliwiają przesłanie faktur drogą elektroniczną.

faktury drogą mailową będą przesyłane na adres e-mail podany podcza rejestracji.

W razie zmiany adresu e-mail Zleceniodawca zobowiązuje się do pisemnego powiadomienia o nowym adresie poprzez wiadomość wysłaną na **info@ipartner.tech**.

§ 11

Gwarancja

Jeżeli nie określono inaczej w zleceniu **Zleceniobiorca** udziela gwarancji jakościowej na wykonane przez siebie usługi na okres 30 dni od zakończenia prac. **Zleceniobiorca** natomiast nie ponosi odpowiedzialności za wadliwe działanie produktów lub systemów podmiotów trzecich.

Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za dane wprowadzane przez **Zleceniodawcę** do wdrożonych systemów oraz konsekwencji jakie mogą z tego tytułu powstać.

Strony rozumieją, że prace serwisowe nie wynikają z powstania wad, czyli nie są wynikiem zgłoszenia gwarancyjnego.

Zleczone prace w celu usunięcia usterek wynikających z wadliwego działania systemów podmiotów trzecich będą odpłatne.

§ 12

Postanowienia końcowe

Regulamin obowiązuje przez cały okres współpracy **stron**. Każdorazowe zlecenie złożone przez **Zlecającego** jest regulowane przez niniejszy regulamin i jest jego integralną częścią. Akceptację regulaminu wynikającą z **rejestracji kontrahenta** reprezentant firmy może w dowolnym momencie wycofać pisemnie drogą mailową pisząc na adres info@ipartner.tech. Wycofanie akceptacji regulaminu automatycznie blokuje możliwość przyjęcia nowego zlecenia. Wycofanie akceptacji regulaminu nie cofa postanowień regulaminu, dla złożonych zleceń z przed wycofania akceptacji regulaminu.

Wszelkie zmiany/ postanowienia indywidualne niniejszej regulaminu wymagają formy pisemnej.

W sprawach nie uregulowanych niniejszym regulaminem mają zastosowanie przepisy kodeksu cywilnego.

Wszelkie spory wynikające z realizacji zlecenia lub powstające w związku z niniejszym regulaminem będą rozstrzygane przez Sąd Rejonowy zgodny z adresem siedziby **Wykonawcy**.

Regulamin został dostarczony **Zlecającemu** podczas rejestracji firmy i zobowiązany jest do jego pobrania na dysk swojego urządzenia.