



# Regulamin korzystania z usługi chmurowej ILUO

## Definicje

**ILUO Biznes** - oprogramowanie do zarządzania małym i średnim przedsiębiorstwem w zakresie obsługi gospodarki magazynowej, wsparcia procesów zakupu i sprzedaży, zawierające wbudowane mechanizmy analizy danych biznesowych. ILUO Biznes może pracować na lokalnej bazie danych Microsoft SQL lub łączyć się z bazą chmurową za pomocą Usługi chmurowej ILUO. ILUO Biznes będzie w dalszej części niniejszego regulaminu określane alternatywnie nazwą **Oprogramowanie ILUO**.

**Platforma Home Cloud** - platforma chmurowa firmy Home.pl S.A., ul. Zbożowa 4, 70-653 Szczecin, zawierająca mechanizmy pozwalające przetwarzać dane, a także je składować. W dalszej części możemy określać ją w skrócie Home Cloud.

**Usługa chmurowa ILUO** - usługa zbudowana przez ILUO Sp. z o.o. na Platformie Home Cloud składająca się z usług przetwarzania danych oraz ich magazynowania w bazie danych Microsoft SQL. Usługa ma służyć klientom wykorzystującym Oprogramowanie ILUO do przechowywania, przetwarzania, udostępniania danych przez Internet. Usługa chmurowa umożliwi zatem pracę rozproszoną i dostęp do danych z dowolnego miejsca z dostępem do Internetu. W dalszej części będziemy ją nazywać **Usługą chmurową** lub jeszcze krócej **Usługą**.

**Procesor danych (Dostawca usługi, Dostawca, Podmiot przetwarzający)** - Firma ILUO Spółka z o.o. z siedzibą pod adresem: Aleja Kalin 55, 05-500 Piaseczno, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego – rejestru przedsiębiorców przez SĄD REJONOWY DLA M.ST.WARSZAWY W WARSZAWIE, XIV WYDZIAŁ GOSPODARCZY KRS, pod nr KRS 0000343683, NIP 1231200030, nr REGON 14213895500000, kapitał zakładowy 750 000,00 zł, oferująca Usługę chmurową ILUO swoim klientom.

**Podprocesor danych** - Firma Home.pl S.A., ul. Zbożowa 4, 70-653 Szczecin, dostarczająca Procesorowi danych Platformę Home Cloud na podstawie stosownej umowy o przetwarzanie danych. Firma Home.pl S.A. jest jednym z liderów krajowych w zakresie świadczenia usług chmurowych i gwarantuje stosowanie bardzo wysokich standardów przetwarzania i bezpieczeństwa danych.

**Odbiorca usługi (Odbiorca, Administrator)** - zwany w dalszej części również Klientem lub Użytkownikiem - firma lub osoba fizyczna, która zakupiła licencję Oprogramowania ILUO oraz wykupiła dostęp do Usługi chmurowej.

**Dane dostępne** - dane pozwalające na uzyskanie dostępu do Usługi chmurowej, które Administrator danych Odbiorcy usługi wprowadza podczas konfigurowania Oprogramowania ILUO. W aktualnej wersji Usługi dane dostępne to: Adres Dostępowy, Nazwa konta chmurowego, Token dostępowy.

**Usługa pomocy technicznej** - usługa polegająca na wykonaniu czynności serwisowych związanych z nieprawidłowym działaniem Usługi chmurowej i/lub Oprogramowania ILUO. Usługa może odbywać się w trybie bez lub z dostępem do danych Klienta.

**Serwisant Dostawcy (Serwisant)** - pracownik lub współpracownik Dostawcy Usługi, posiadający odpowiednie przeszkolenie i wiedzę praktyczną z zakresu bezpieczeństwa danych, który zawarł z Dostawcą stosowną umowę o poufności danych.

- I. Niniejszy regulamin określa zasady zakupu, użytkowania, wsparcia technicznego oraz definiuje podstawowe prawa i obowiązki Odbiorcy i Dostawcy Usługi chmurowej oraz sposób zakończenia korzystania z Usługi.
- II. Wariant Usługi Chmurowej.
  - A. Usługa chmurowa może być dostępna w różnych Wariantach (opisanych bardziej szczegółowo na stronie internetowej [www.iluo.pl](http://www.iluo.pl)) różnicujących moc przetwarzania oraz dopuszczalną wielkość bazy danych SQL (w GB).
  - B. Dobór odpowiedniego wariantu Usługi zależy od takich czynników jak: wielkość bazy danych, liczba jednocześnie pracujących użytkowników Oprogramowania ILUO, liczba wystawianych dokumentów, jakość łącza internetowego i inne. Z tego względu dobór najlepszego wariantu Usługi leży po stronie Klienta. Na jego życzenie Dostawca usługi może na uzgodniony okres czasu włączyć określony wariant Usługi chmurowej w celu dokonania oceny jego przydatności w konkretnym zastosowaniu.
  - C. Biorąc pod uwagę treść punktu II.B, Dostawca usługi zaleca na początek wybór Wariantu Standardowego Usługi, a w przypadku odpowiedniego przyrostu wielkości bazy danych SQL i/lub zmniejszenia wydajności Oprogramowania ILUO rozważenie zakupu wyższych wariantów Usługi.
  - D. Ze względu na dynamiczny rozwój oferty po stronie Podprocesora danych - firmy Home.pl S.A. - Procesor danych zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian w ofercie Usługi chmurowej.
- III. Cennik Usługi chmurowej.
  - A. Usługa jest dostarczana Odbiorcy w modelu abonamentowym, a jej cena zależy od wybranego wariantu Usługi. Aktualny cennik jest dostępny na stronie internetowej Dostawcy Usługi: [www.iluo.pl](http://www.iluo.pl).
  - B. W przypadku istotnych zmian ceny usług chmurowych po stronie Podprocesora, Dostawca Usługi zastrzega sobie prawo do zmiany ceny Usługi Chmurowej. Odbiorca Usługi zostanie o tym poinformowany z wyprzedzeniem 30-dniowym. W przypadku niezaakceptowania nowej ceny usługi przez Odbiorcę, ma on możliwość rezygnacji z Usługi oraz odzyskania od Dostawcy Usługi niewykorzystanej części Abonamentu.

IV. Zasady uzyskania dostępu do usługi.

- A. Odbiorca usługi po dokonaniu opłaty za Usługę Chmurową, otrzymuje w ciągu 24 godzin Dane dostępowe do Usługi na adres e-mail wskazany przy zamawianiu usługi.
- B. Dane dostępowe muszą zostać przez Odbiorcę Usługi wprowadzone podczas konfigurowania Oprogramowania ILUO. Szczegóły zostały opisane w instrukcji użytkownika Oprogramowania ILUO.
- C. Za zabezpieczenie Danych dostępowych do Usługi chmurowej przed osobami nieuprawnionymi odpowiedzialny jest Administrator danych po stronie Odbiorcy usługi.
- D. Możliwość korzystania z Usługi chmurowej jest również uwarunkowana akceptacją niniejszego "Regulaminu korzystania z usług chmurowych", którego integralną częścią jest "Umowa o przetwarzanie danych" wymagana ze względu na aktualne przepisy RODO.

V. Dostępność usługi.

- A. Usługa chmurowa jest dostępna dla Użytkowników przez 7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę.
- B. Poziom dostępności gwarantowany przez Podprocesora danych to 99%.

VI. Wsparcie techniczne.

- A. Dostawca usługi zapewnia świadczenie Usługi pomocy technicznej dotyczącej nieprawidłowego funkcjonowania Usługi w godzinach pracy ILUO Sp. z o.o. podanych na stronie internetowej [www.iluo.pl](http://www.iluo.pl).
- B. Zakres wsparcia może być rozszerzony w przypadkach szczególnych na podstawie odrębnej umowy między Dostawcą a Odbiorcą Usługi.

VII. Zasady udzielania pomocy technicznej nie wymagającej dostępu do danych.

Jest to rodzaj pomocy dotyczącej nieprawidłowego funkcjonowania Usługi chmurowej polegającego na braku dostępu do Usługi lub znaczącego spadku wydajności Usługi z przyczyn leżących po stronie Procesora lub Podprocesora.

- A. W każdym takim przypadku Dostawca zobowiązuje się do podjęcia niezwłocznie czynności mających na celu przywrócenie poprawnego działania Usługi
- B. W przypadku, gdy przyczyna leży po stronie Podprocesora, Dostawca zobowiązuje się do niezwłocznego powiadomienia go o zaistniałej sytuacji i dołożenia wszelkich starań aby problem został rozwiązany jak najszybciej

VIII. Zasady udzielania pomocy technicznej wymagającej dostępu do danych.

Jeśli zaistnieje potrzeba udzielenia Użytkownikowi Usługi pomocy technicznej wymagającej dostępu do danych stosowane będą następujące zasady:

- A. Pomoc serwisową świadczą profesjonalni Serwisanci Dostawcy.
- B. Pomoc realizowana jest głównie przy wykorzystaniu zaufanego narzędzia do obsługi zdalnej o nazwie Team Viewer.
- C. Każdorazowa pomoc wykonywana jest na polecenie i za zgodą Użytkownika. Może on na bieżąco na ekranie monitora śledzić działania Serwisanta.

- D. W przypadku, gdy nie jest możliwe przeprowadzenie pomocy technicznej zdalnie lub w przypadku Usługi pomocy technicznej polegającej na przenoszeniu bazy ze środowiska lokalnego do Usługi chmurowej (lub odwrotnie), Serwisant przeprowadza ją łącząc się bezpośrednio z bazą danych Klienta pod następującymi warunkami:
- a. Administrator danych Klienta lub osoba uprawniona wskazana przez Klienta zleca wykonanie Usługi pomocy technicznej za pośrednictwem e-maila, zezwalając tym samym na dostęp serwisowy.
  - b. Serwisant przeprowadza Usługę pomocy technicznej, a po jej zakończeniu niezwłocznie informuje o tym Klienta.
  - c. Wszelkie ewentualne lokalne kopie bazy danych są usuwane natychmiast po zakończeniu czynności serwisowych.

#### IX. Zakończenie dostarczania Usługi Chmurowej.

Koniec świadczenia Usługi chmurowej przez Dostawcę może nastąpić w wyniku:

- A. Upływu okresu abonamentowego. Jest to sygnalizowane przez Oprogramowanie ILUO począwszy od 30-tego dnia przez terminem końca okresu abonamentowego.
- B. Upływu ważności licencji na ILUO Biznes. Jest to sygnalizowane przez Oprogramowanie ILUO począwszy od 30-tego dnia przez terminem końca ważności licencji.
- C. Poważnego naruszenia niniejszego Regulaminu i/lub Umowy o przetwarzanie danych przez jedną ze stron.
- D. Niezaakceptowania zmiany ceny Usługi przez Odbiorcę, o której mowa w punkcie III B.
- E. W każdym innym przypadku na żądanie Odbiorcy. W takiej sytuacji Odbiorcy nie przysługuje zwrot niewykorzystanej części abonamentu.
- F. Po zakończeniu świadczenia Usługi wszelkie dane zgromadzone przez Odbiorcę zostaną mu wydane w postaci elektronicznej oraz usunięte z serwerów zarządzanych przez Procesora i Podprocesora w terminie nie przekraczającym 14 dni.

#### X. Dane osobowe

W związku z korzystaniem z Usługi chmurowej ILUO, Odbiorca poleca Procesorowi danych przetwarzanie danych osobowych w jego imieniu. Postanowienia umowy powierzenia przetwarzania danych reguluje Załącznik nr 1 do niniejszego regulaminu, stanowiący jego integralną część.

## POSTANOWIENIA DOT. POWIERZENIA PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH

(zwane dalej „Umową”)

### § 1

#### POLECENIE DOKONYWANIA PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH W IMIENIU ADMINISTRATORA

1. W celu wykonywania umowy o korzystanie z ILUO Biznes w ramach Usługi chmurowej, **Administrator** powierza **Podmiotowi przetwarzającemu** dokonywanie, w imieniu **Administradora**, przetwarzania danych osobowych w zakresie i na zasadach określonych w **Umowie**.
2. **Podmiot przetwarzający** uprawniony jest do dokonywania przetwarzania **Danych osobowych** w imieniu **Administradora** wyłącznie w celu i w sposób określonych w **Umowie**.
3. **Podmiot przetwarzający** i **Administrator** będą także nazywani jako „**Strony**”.

### § 2

#### RODZAJ DANYCH OSOBOWYCH I KATEGORIE OSÓB, KTÓRYCH DANE DOTYCZA

Polecenie dokonywania przetwarzania danych osobowych, będące przedmiotem Umowy, obejmuje dane osobowe w następującym zakresie:

- a) w odniesieniu do kategorii osób w postaci pracowników **Administradora**: imię, nazwisko, numer NIP, PESEL, data urodzenia, miejsce urodzenia, imię matki, imię ojca, płeć, adres zameldowania, adres do korespondencji, oznaczenie dokumentu tożsamości, data zatrudnienia, numer rachunku bankowego;
- b) w odniesieniu do kategorii osób w postaci klientów oraz osób kontaktowych klientów **Administradora**: imię, nazwisko, adres, NIP, PESEL, e-mail, nr telefonu, rachunek bankowy, data i opis okoliczności w ramach której doszło do uzyskania kontaktu, numer rachunku bankowego, oznaczenie dokumentu tożsamości, przedmiot transakcji zawartych z Administratorem.

(zwane dalej „**Danymi osobowymi**”).

### § 3

#### CZYNNOŚCI PRZETWARZANIA OBJĘTE POWIERZENIEM, CHARAKTER I CELE PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH

1. **Administrator** powierza **Podmiotowi przetwarzającemu** dokonywanie, w imieniu **Administradora**, przetwarzania **Danych osobowych** w zakresie następujących czynności: przechowywanie, pobieranie, przeglądanie, rozpowszechnianie lub innego rodzaju udostępnianie, usuwanie lub niszczenie oraz inne czynności związane z realizacją Usługi chmurowej ILUO zwanej dalej **Umową podstawową**.
2. **Administrator** powierza **Podmiotowi przetwarzającemu** dokonywanie przetwarzania **Danych osobowych** w celu wykonywania **Umowy podstawowej**.

## § 4 OŚWIADCZENIA PODMIOTU PRZETWARZAJĄCEGO

**Podmiot przetwarzający** oświadcza, że zapewnia wystarczające gwarancje – w szczególności poprzez wiedzę fachową, doświadczenie, wiarygodność i zasoby – wdrożenia środków technicznych i organizacyjnych – by przetwarzanie **Danych osobowych** na podstawie **Umowy** spełniało obowiązujące przepisy o ochronie danych osobowych, w tym zwłaszcza w zakresie bezpieczeństwa **Danych osobowych**.

## § 5 OBOWIĄZKI PODMIOTU PRZETWARZAJĄCEGO

**Podmiot przetwarzający** zobowiązany jest do:

- 1) podjęcia przed rozpoczęciem dokonywania przetwarzania **Danych osobowych** na podstawie **Umowy** i stosowania przez cały czas trwania przetwarzania **Danych osobowych** środków organizacyjnych i technicznych zapewniających odpowiedni stopień bezpieczeństwa **Danych osobowych**;
- 2) prowadzenia wymaganej obowiązującymi przepisami o ochronie danych osobowych dokumentacji ochrony danych, w tym wszelkich polityk, rejestrów, wykazów zbiorów;
- 3) współpracowania, na każde żądanie, z jakimkolwiek organem nadzorczym uprawnionym do kontroli przestrzegania przepisów o ochronie danych w zakresie i w sposób określony przez ten organ;
- 4) dokumentowania wszelkich naruszeń ochrony **Danych Osobowych**, w tym okoliczności naruszenia ochrony danych osobowych, jego skutków oraz podjętych działań zaradczych;
- 5) zapewnienia by:
  - dostęp do **Danych osobowych** miały wyłącznie osoby upoważnione do tego przez **Podmiot przetwarzający**;
  - osoby upoważnione do przetwarzania **Danych osobowych** zobowiązały się na piśmie do zachowania w tajemnicy tych **Danych osobowych** oraz sposobów ich zabezpieczenia.

## § 6 OBOWIĄZEK INFORMOWANIA I WSPOMAGANIA ADMINISTRATORA

1. **Podmiot przetwarzający** zobowiązany jest do niezwłocznego poinformowania **Administratora** za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail wskazany przy zamawianiu Usługi chmurowej o:
  - 1) jakimkolwiek postępowaniu lub orzeczeniu dotyczącym **Danych osobowych**, w tym zwłaszcza ich prawidłowego zabezpieczenia
  - 2) stwierdzonym przez **Podmiot przetwarzający** naruszeniu ochrony danych osobowych, w tym w szczególności **Danych osobowych** lub zagrożeniu takiego naruszenia wraz ze wskazaniem (opisem):
    - a) charakteru naruszenia ochrony danych osobowych, w tym kategorii i przybliżonej liczby osób, których dane dotyczą;
    - b) możliwych konsekwencji naruszenia ochrony danych osobowych;
    - c) środków zastosowanych lub proponowanych przez **Podmiot przetwarzający** w celu zaradzenia naruszeniu ochrony danych osobowych, w tym środków w celu zminimalizowania jego ewentualnych negatywnych skutków;

- 3) zapowiedzi albo rozpoczęciu przez organ nadzorczy kontroli lub postępowania wyjaśniającego dotyczącego **Danych osobowych**.
2. **Podmiot przetwarzający** zobowiązany jest do wspomagania **Administradora** we wszelkich sprawach dotyczących **Danych osobowych**, w szczególności poprzez:
  - 1) udzielanie pisemnych wyjaśnień lub informacji;
  - 2) udostępnianie dokumentów lub innego rodzaju zapisów;
  - 3) umożliwianie:
    - a) wglądu lub zapisania informacji przechowywanych w systemach informatycznych;
    - b) przekazywaniu wyników corocznie przeprowadzanych audytów stanu systemów informatycznych;
    - c) przeprowadzania testów zabezpieczeń systemów informatycznych.

## § 7

### KORZYSTANIE Z USŁUG INNEGO PODMIOTU PRZETWARZAJĄCEGO

1. Administrator wyraża ogólną zgodę na korzystanie przez Podmiot przetwarzający z usług innych podmiotów przetwarzających w postaci Home.pl S.A., ul. Zbożowa 4, 70-653 Szczecin (zwanych dalej „Innymi podmiotami przetwarzającymi”) w celu wykonywania w imieniu Administratora wszystkich lub wybranych czynności przetwarzania Danych osobowych.
2. **Inny podmiot przetwarzający** musi każdorazowo gwarantować **Administratorowi** poziom ochrony zgodny z postanowieniami **Umowy** w zakresie przetwarzania **Danych osobowych**, tj. musi zapewniać spełnianie wymogów wynikających z obowiązujących przepisów o ochronie danych, w tym zwłaszcza w zakresie bezpieczeństwa **Danych osobowych**. W innym wypadku, **Administrator** uprawniony jest do wyrażenia wiążącego sprzeciwu wobec takich zmian, czego konsekwencją będzie również rozwiązanie **Umowy podstawowej**.
3. **Strony** zgodnie postanawiają, że w przypadku gdy **Inny podmiot przetwarzający** nie wywiąże się ze spoczywających na nim obowiązków ochrony **Danych osobowych**, pełna odpowiedzialność wobec **Administradora** za wypełnienie obowiązków **Innego podmiotu przetwarzającego** spoczywa na **Podmiocie przetwarzającym**.

## § 8

### PRAWO AUDYTU ORAZ OBOWIĄZKI PODMIOTU PRZETWARZAJĄCEGO

1. **Administrator** uprawniony jest do przeprowadzania audytu **Podmiotu przetwarzającego** w zakresie zgodności wykonywania przez niego czynności przetwarzania **Danych osobowych** z postanowieniami **Umowy** oraz obowiązującymi przepisami o ochronie danych, w szczególności w celu sprawdzenia wykonywania przez **Podmiot przetwarzający** ciążących na nim obowiązków.
2. O zamiarze przeprowadzenia audytu **Administrator** zobowiązany jest zawiadomić **Podmiot przetwarzający** z wyprzedzeniem co najmniej 14 dni, przy czym w przypadku uzyskania przez **Administradora** informacji o rażącym naruszeniu przez **Podmiot**

**przetwarzający** obowiązków wynikających z **Rozporządzenia** lub **Umowy**, **Administrator** uprawniony jest do przeprowadzenia audytu bez uprzedniego zawiadomienia.

3. **Administrator** ma prawo wskazać osoby upoważnione do przeprowadzenia audytu w jego imieniu.
4. **Administrator** uprawniony jest do przekazania **Podmiotowi przetwarzającemu**, po przeprowadzonym audycie, pisemnych zaleceń i wytycznych wraz z terminem ich realizacji, nie krótszym niż 14 dni. **Podmiot przetwarzający** zobowiązany jest do wykonania sformułowanych zaleceń pokontrolnych, dotyczących w szczególności zabezpieczenia **Danych osobowych** pod względem technicznym i organizacyjnym oraz sposobu wykonywania czynności ich przetwarzania.

## § 9

### CZAS TRWANIA PRZETWARZANIA

1. **Podmiot przetwarzający** uprawniony jest do wykonywania czynności przetwarzania w imieniu **Administradora** przez czas obowiązywania **Umowy**.
2. **Umowa** zawarta jest na czas obowiązywania **Umowy podstawowej**, przy czym rozwiązanie, wypowiedzenie lub wygaśnięcie **Umowy Podstawowej** powoduje jednocześnie odpowiednio rozwiązanie, wypowiedzenie lub wygaśnięcie **Umowy** bez konieczności składania przez **Strony** dodatkowych oświadczeń w tym zakresie, chyba że **Strony** postanowią inaczej, z zastrzeżeniem postanowień poniższych.
3. **Administrator** jest uprawniony do wypowiedzenia **Umowy** ze skutkiem natychmiastowym w przypadku:
  - 1) dokonywania przez **Podmiot przetwarzający** przetwarzania **Danych osobowych** w celu lub w sposób inny niż określony w **Umowie**;
  - 2) korzystania przez **Podmiot przetwarzający**, w celu wykonywania w imieniu **Administradora** wszystkich lub wybranych czynności przetwarzania **Danych osobowych**, z usług **Innego podmiotu przetwarzającego** wbrew sprzeciwowi **Administradora** zgłoszonemu w zgodzie z postanowieniami Umowy.
4. **Strony** zgodnie postanawiają, że wypowiedzenie **Umowy** w przypadkach określonych w ust. 3 powyżej powoduje jednocześnie wypowiedzenie **Umowy podstawowej** z winy **Podmiotu przetwarzającego** bez konieczności składania dodatkowych oświadczeń, chyba że co innego wynika z oświadczenia o wypowiedzeniu **Umowy** złożonego przez **Administradora**.

## § 10

### POSTĘPOWANIE Z DANYMI OSOBOWYMI PO ZAKOŃCZENIU ICH PRZETWARZANIA

1. Po zakończeniu przetwarzania **Danych osobowych**, niezależnie od sposobu lub przyczyny, **Podmiot przetwarzający** zobowiązany jest, na swój koszt i ryzyko, do (według wyboru **Administradora**):
  - 1) niezwłocznego zwrócenia **Danych osobowych Administratorowi** i następnie usunięcia wszelkich istniejących ich kopii;
  - lub
  - 2) niezwłocznego usunięcia **Danych osobowych**.



2. **Dane osobowe** lub ich kopie powinny zostać usunięte przez **Podmiot przetwarzający** w terminie 14 dni od dnia zakończenia przetwarzania na podstawie **Umowy**.
3. **Podmiot przetwarzający** zobowiązany jest do przekazania **Administratorowi** w terminie 14 dni od dnia usunięcia **Danych osobowych**, protokołu usunięcia **Danych osobowych**.

#### § 11

#### **PRAWO WŁAŚCIWE, JURYSDYKCJA SĄDÓW POLSKICH ORAZ UMOWA PROROGACYJNA**

1. **Strony** zgodnie postanawiają, że **Umowa** podlega prawu polskiemu.
2. Spory o charakterze sprawy cywilnej mogące wyniknąć na tle realizacji **Umowy**, **Strony** poddają jurysdykcji sądów polskich, zaś w zakresie właściwości miejscowej właściwemu rzeczowo sądowi powszechnemu właściwemu dla siedziby **Podmiotu przetwarzającego**.