

# REGULAMIN świadczenia usług drogą elektroniczną

## Usługa Backup w Chmurze dla niekonsumentów

### §1 Definicje

Użyte w niniejszym Regulaminie wyrażenia oznaczają:

1. **Data Uruchomienia Usługi** – dzień, w którym Usługobiorca zobowiązany jest do rozpoczęcia świadczenia Usługi Backup w Chmurze, wskazany w postanowieniach niniejszego Regulaminu. Potwierdzeniem uruchomienia Usługi jest przesłanie Usługobiorcy danych dostępowych i poświadczeń, umożliwiających skorzystanie z Usługi.
2. **Dostępność Usługi** – gwarantowany poziom dostępności w czasie zamówionej Usługi Backupu w Chmurze.
3. **Formularz Zamówienia** – udostępniony przez Usługodawcę na stronie internetowej w domenie [flowbergit.pl](http://flowbergit.pl) formularz, który wypełnia Usługobiorca zamawiając Usługę. W Formularzu Zamówienia Usługobiorca parametryzuje Limit repozytorium oraz liczbę maszyn wirtualnych, serwerów fizycznych i stacji roboczych objętych Usługą.
4. **Limit Repozytorium** - ustalony przez Usługodawcę i określony w Specyfikacji Usługi obszar przestrzeni dyskowej udostępnianej Usługobiorcy.
5. **Oprogramowanie Usługodawcy** – oprogramowanie, do którego Usługodawca posiada prawa, służące do świadczenia Usługi.
6. **Aplikacja Klientka** – oprogramowanie zainstalowane w infrastrukturze teleinformatycznej Usługobiorcy, za pomocą którego realizowana jest Usługa, które pozostaje w dyspozycji klienta na podstawie odrębnych tytułów prawnych lub jest dostarczane w ramach Usługi, zależnie od wyboru Usługobiorcy.
7. **Backup Portal / Portal Klienta** – dostępny z poziomu przeglądarki portal do zarządzania Usługą.
8. **Konto Rozliczeniowe** – dostępny z poziomu przeglądarki interfejs do zarządzania zamówieniami, w tym do pobierania dokumentów rozliczeniowych lub anulowania usługi.
9. **Szybkie Płatności** – błyskawicznych płatności online za pośrednictwem bramy IMOJE (obsługiwane przez firmę ING Bank Śląski S.A. z siedzibą w Katowicach) przy wykorzystaniu różnych instrumentów płatniczych, w tym: BLIK, przelewu online i kart płatniczych.
10. **Przelew Tradycyjny** – ręczna płatność realizowana przelewem na podstawie wygenerowanej przez systemy FLOWBERG faktury proforma, w tym przypadku należy oczekiwać znacznie dłuższego czasu Uruchomienia Usługi.
11. **Regulamin Backupu w Chmurze / Regulamin** – niniejszy Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w zakresie udostępniania infrastruktury informatycznej i licencji na oprogramowanie przez Flowberg IT sp. z o.o.

12. **Parametry Usługi** - określone w Formularzu Zamówienia parametry Usługi Backupu w Chmurze, świadczonej przez Usługodawcę na rzecz określonego Usługobiorcy na podstawie umowy.
13. **Strony** – łącznie Usługobiorca i Usługodawca, a każdy odrębnie zwany Stroną.
14. **Umowa** – umowa zawarta między Usługodawcą a Usługobiorcą, określająca prawa i obowiązki Stron takiej umowy w zakresie Usługi Backupu. Na Umowę składa się Formularz Zamówienia, zawierający Parametry Usługi oraz Regulamin wraz z załącznikami.
15. **Urządzenia Usługodawcy** – sprzęt oraz infrastruktura, do których Usługodawca posiada prawa, służące do świadczenia Usługi przez Usługodawcę.
16. **Urządzenia Usługobiorcy** – sprzęt oraz infrastruktura, do których Usługobiorca posiada prawa, służące do korzystania z Usługi przez Usługobiorcę.
17. **Usługa Backupu w Chmurze / Usługa** – usługa w zakresie udostępniania infrastruktury informatycznej i licencji na oprogramowanie przez Flowberg IT sp. z o.o., wyspecyfikowana w Formularzu Zamówienia świadczona w oparciu o Umowę i Regulamin.
18. **Usługobiorca** – niebędąca konsumentem w rozumieniu powszechnie obowiązujących przepisów prawa, osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna posiadająca zdolność prawną, która zawarła Umowę z Usługodawcą na świadczenie Usługi Backup w Chmurze. Zawierając Umowę Usługobiorca oświadcza jednocześnie, że nie jest konsumentem i godzi się na to, by prawa i obowiązki Stron określał Regulamin.
19. **Usługodawca / FLOWBERG** – Flowberg IT sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu, ul. Sucha 3, 50-086 Wrocław, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Przedsiębiorców pod numerem KRS 0000719384, której akta rejestrowe przechowywane są przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej we Wrocławiu, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, REGON 369508965, NIP 8943125802, kapitał zakładowy 100 000.00 zł.
20. **Zasoby** – wszelkie dane lub informacje, niezależnie od ich formy, które są przekazywane, przechowywane, udostępniane, modyfikowane lub usuwane przez Usługobiorcę, w ramach jego konta lub z poziomu jego konta.

## §2 Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin określa zasady świadczenia usług drogą elektroniczną w zakresie udostępniania infrastruktury informatycznej i licencji na oprogramowanie przez Flowberg IT sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu, ul. Sucha 3, 50-086 Wrocław, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Przedsiębiorców pod numerem KRS 0000719384, której akta rejestrowe przechowywane są przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej we Wrocławiu, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, REGON 369508965, NIP 8943125802, zasady świadczenia tych usług, warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną, tryb postępowania reklamacyjnego.
2. Niniejszy Regulamin jest regulaminem w rozumieniu art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2020 r. poz. 344z późn. zm.).

3. Oświadczenie o zapoznaniu się z treścią Regulaminu oraz wyrażenie zgody na przestrzeganie zasad określonych w niniejszym Regulaminie przy uruchamianiu Usługi oznacza pełną akceptację warunków Regulaminu.
4. Usługi określone w ust. 1 świadczone są na podstawie Regulaminu oraz Zamówienia Usługi. W przypadku sprzeczności lub rozbieżności postanowień niniejszego Regulaminu z postanowieniami innych dokumentów przyjmuje się następującą kolejność ich stosowania:
  - 4.1. Formularz Zamówienia,
  - 4.2. Regulamin.
5. Podział na jednostki redakcyjne ani tytułu paragrafów Regulaminu nie decyduje o ograniczeniu praw ani obowiązków Stron. Podział ten ma charakter wyłącznie systematyzujący. Całokształt praw i obowiązków Stron określa całość Regulaminu wraz z załącznikami.

### § 3 Rodzaje usług świadczonych drogą elektroniczną dotyczących Usługi Backup w Chmurze

FLOWBERG świadczy drogą elektroniczną następujące usługi:

1. Informacyjne, tj.: udostępnienie informacji o usłudze Backup w Chmurze, wykonanie kalkulacji dotyczącej Limitu repozytorium, czasu trwania Usługi Backup w Chmurze i ceny,
2. Backup w Chmurze, tj.: udostępnienie Formularza zamówienia z możliwością jego wypełnienia i przesłania Flowberg, zawarcie umowy o świadczenie Usługi Backup w Chmurze, świadczenie usługi Backup w Chmurze, usługi związane z poziomem jakości usługi Backup w Chmurze.

### § 4 Zakres Usługi Backup w Chmurze

1. **Backup w Chmurze** to usługa polegająca na udostępnieniu Usługobiorcy infrastruktury informatycznej będącej w dyspozycji FLOWBERG, a składającej się w szczególności z serwerów, oprogramowania i pamięci masowej. Usługa świadczona jest w sposób nieprzerwany przed 24 godziny na dobę, 365 dni w roku (366 dni w roku przestępnym).
2. Parametry Usługi definiowane są na etapie zamówienia w Formularzu Zamówienia i możliwe do wglądu w Portalu Klienta.
3. Usługodawca udostępnia Usługobiorcy przestrzeń dyskową na Urządzeniach Usługodawcy, wyłącznie w celu zapewnienia mu możliwości zapisywania, przechowywania i administrowania Zasobami z użyciem Urządzeń Usługodawcy i określa przy tym Limit repozytorium. Dostęp do Zasobów odbywa się zdalnie z użyciem Aplikacji Klientkiej.
4. FLOWBERG zapewnia komunikację zaplecza Usługi z publiczną siecią Internet i stałą dostępność określonych komponentów Usługi poprzez Internet oraz brak limitów transferu związanych z transmisją w ramach korzystania z Usługi.
5. Zależnie od wybranego wariantu Usługi, FLOWBERG zapewnić może także licencje Aplikacji Klientkiej.

6. FLOWBERG jako podmiot profesjonalnie zajmujący się świadczeniem usług udostępniania infrastruktury informatycznej i oprogramowania, zobowiązuje się do starannego działania w zakresie niezbędnym dla wykonania Usługi, zapewnieniu Urządzeń Usługodawcy niezbędnych do jej świadczenia oraz gwarantuje odpowiednie przygotowanie merytoryczne osób wykonujących powierzone czynności.

## §5 Wymagania techniczne niezbędne do korzystania z Usługi Backup w Chmurze

1. Do skorzystania z Usługi, niezbędne jest:
  - 1.1. aplikacja kliencka: Veeam Backup & Replication lub Veeam Agent w najnowszych wersjach stanowiąca system do wykonywania kopii zapasowych, przy czym elementem Usługi może być również udzielenie stosownych licencji na korzystanie z oprogramowania Veeam,
  - 1.2. dysponowanie lub wykorzystanie przez Usługobiorcę urządzenia teleinformatycznego z możliwością dostępu do sieci Internet spełniającego wymagania Aplikacji klienckiej, których szczegółowe opisy znajdują się na stronach producenta technologii:
    - 1.2.1. dla Veeam Backup & Replication
    - 1.2.2. dla Veeam Agent
  - 1.3. dostęp do sieci Internet, poprzez którą realizowane jest bezpieczne połączenie z komponentami Usługi.
2. Usługobiorca we własnym zakresie ponosi opłaty związane z dostępem do sieci Internet zgodnie z taryfami swojego operatora telekomunikacyjnego. Łącze Internetowe po stronie Urządzeń Usługobiorcy nie stanowi elementu Usługi.
3. Usługobiorca we własnym zakresie ponosi opłaty związane z utrzymaniem i eksploatacją Urządzeń Usługobiorcy.
4. FLOWBERG nie odpowiada za spełnienie wymogów określonych w ust. 1 ani za brak oprogramowania i urządzeń lub ich nieprawidłowe działanie.

## §6 Korzystanie z Usługi

1. FLOWBERG zobowiązuje się do świadczenia Usługi z należytą starannością, na zasadach i warunkach określonych Regulaminie Usługi.
2. Strony deklarują w okresie trwania Umowy ścisłą współpracę w realizacji przedmiotu Umowy.
3. FLOWBERG zobowiązany jest do:
  - 3.1. zapewnienia odpowiednich warunków technicznych i organizacyjnych umożliwiających ciągłość świadczenia Usługi,
  - 3.2. udostępnienia na żądanie Usługobiorcy informacji technicznych dotyczących parametrów świadczonej usługi,
  - 3.3. bieżącego informowania Usługobiorcę o modernizacjach i aktualizacjach wynikających z bieżącego utrzymania zaplecza technicznego lub rozwoju funkcjonalności Usługi,
  - 3.4. wykonywania wszelkich czynności dotyczących Usługi mając na względzie przede wszystkim zachowanie ciągłości jej działania,

- 3.5. zachowania tajemnicy w szczególności polegającej na nieingerowaniu w zawartość deponowanych danych,
- 3.6. udostępnienia Usługobiorcy na każde żądanie zgłoszone pisemnie lub drogą elektroniczną, informacji o aktualnych szczególnych zagrożeniach związanych z Usługą Backup w Chmurze.
4. FLOWBERG rozpocznie świadczenie Usługi w ciągu 10 minut od momentu przesłania kompletnego Formularza Zamówienia i przedpłacenia Usługi za pierwszy okres rozliczeniowy o ile płatność zostanie zrealizowana za pośrednictwem Szybkich Płatności. W przypadku wybrania Przelewu Tradycyjnego, czas Uruchomienia Usługi wyniesie 3 dni robocze od momentu zaksięgowania wpłaty. Usługobiorca ma możliwość ustalenia z FLOWBERG późniejszego Dnia Uruchomienia Usługi na etapie weryfikacji złożonego zamówienia, a przed zatwierdzeniem Specyfikacji Usługi.
5. Zaraz po przesłaniu Formularza Zamówienia, czyli po zaakceptowaniu Regulaminu Usługi oraz Polityki Prywatności, Usługobiorca otrzyma pocztą elektroniczną link do Konta rozliczeniowego.
6. Z chwilą opłacenia zamówienia następuje automatyczne Uruchomienie Usługi, a system FLOWBERG prześle Usługobiorcy poświadczenia do Usługi oraz dane do logowania do Portalu Klienta.
7. Jeżeli podczas zamówienia wybrana została opcja usługi z udostępnieniem Aplikacji klienckiej, pracownik FLOWBERG skontaktuje się z klientem w ciągu maksymalnie 2 dni roboczych od momentu przedpłacenia Usługi, celem doprecyzowania rodzaju licencji, a następnie prześle stosowne klucze aktywacyjne oraz linki do pobrania wersji instalacyjnych Aplikacji Klienckich. Do tego czasu klient może użytkować aplikacje na licencji czasowej, którą pobrać może bezpośrednio ze stron producenta: <https://www.veeam.com/pl/downloads.html?ad=top-sub-menu>
8. Jeżeli podczas zamówienia wybrana została opcja opieki administracyjnej, pracownik FLOWBERG skontaktuje się z klientem w ciągu 2 dni roboczych celem dokonania i spisania uzgodnień szczegółowych stanowiących podstawę do świadczenia Usługi z opcją opieki administracyjnej.
9. W każdym czasie, Usługobiorca może samodzielnie anulować zamówienie, czy też aktywną Usługę z zachowaniem warunków wypowiedzenia określonych w § 9 pkt. 5 logując się do Konta Rozliczeniowego pod adresem: <https://flowbergit.pl/moje-konto>
10. Usługobiorca samodzielnie ustali hasło lub hasła do szyfrowania kopii zapasowych. Hasła te nie będą znane FLOWBERG. Wyłącznie odpowiedzialność za skutki utraty hasła/haseł do szyfrowania ponosi Usługobiorca. Usługobiorca przyjmuje do wiadomości, że utrata hasła, skutkuje brakiem możliwości odszyfrowania danych z kopii zapasowej, utrzymywanej na Urządzeniach Usługodawcy, w ramach świadczonej Usługi i zobowiązuje się do zabezpieczenia hasła przed jego utratą oraz ujawnieniem osobom trzecim.
11. Usługobiorca zobowiązuje się niezwłocznie poinformować FLOWBERG o każdym podejrzeniu wejścia w posiadanie hasła lub przejęcia dostępu do konta w Portalu Klienta przez osobę trzecią.
12. Korzystanie z Usługi możliwe jest wyłącznie przy użyciu oprogramowania najnowszej wersji, co oznacza, że Usługobiorca wyraża zgodę na dokonywanie automatycznych aktualizacji oprogramowania, w szczególności aktualizacji, które w ocenie FLOWBERG będą miały charakter krytyczny dla zapewnienia prawidłowego i bezpiecznego funkcjonowania Usługi.
13. FLOWBERG oświadcza, że:

- 13.1. posiada niezbędną wiedzę i doświadczenie w obsłudze systemu backupu lub korzysta z pomocy osób trzecich posiadających taką wiedzę i doświadczenie,
  - 13.2. jest jedynym podmiotem odpowiedzialnym za zarządzanie danymi przetwarzanymi w ramach Usługi,
  - 13.3. nie będzie wykorzystywał Usługi w sposób, który mógłby naruszyć prawa osób trzecich, w tym prawa autorskie i inne prawa własności intelektualnej,
  - 13.4. będzie przechowywała wyłącznie kopie zapasowe, które uprzednio zostały zaszyfrowane w Aplikacji Klientkiej przy użyciu hasła ustalonego przez Usługobiorcę,
  - 13.5. nie sprawuje kontroli ani nie prowadzi monitoringu w zakresie zamieszczanych lub udostępnianych przez Usługobiorcę Zasobów oraz nie ma wglądu w Zasoby.
14. FLOWBERG zapewnia organizację zaplecza Usługi, w sposób uniemożliwiający dostęp osób nieuprawnionych do treści przesyłanych i przechowywanych na Urządzeniach Usługodawcy, w szczególności przy wykorzystaniu technik kryptograficznych odpowiednich dla właściwości świadczonej Usługi.
15. Usługobiorca jest zobowiązany do:
- 15.1. przestrzegania postanowień Regulaminu oraz do terminowego uiszczania Abonamentu,
  - 15.2. korzystania z usług świadczonych przez FLOWBERG w sposób nie powodujący zakłóceń w infrastrukturze po stronie FLOWBERG,
  - 15.3. zgodnie z najlepszymi praktykami, w tym regułą 3-2-1, utrzymywania lokalnych kopii zapasowych, tak aby kopie przechowywane w repozytorium FLOWBERG nie były jedynymi, które posiada,
  - 15.4. nie dokonywania zmian w konfiguracji urządzeń należących do FLOWBERG i stanowiących infrastrukturę zapewniającą dostęp do Usługi oraz nie podłączania po swojej stronie urządzeń nieprzystosowanych do współpracy z Usługą lub urządzeń niekompatybilnych,
  - 15.5. niezwłocznego zgłaszania FLOWBERG przypadków zakłóceń w funkcjonowaniu Usługi, oraz przypadków nieuprawnionego lub zagrażającego interesom innych użytkowników wykorzystywania Usługi,
  - 15.6. usunięcia Zasobów po zakończeniu świadczenia Usługi,
  - 15.7. przestrzegania warunków licencyjnych ([EULA](#)) związanych z oprogramowaniem, które będzie wykorzystywane w związku ze świadczeniem Usługi.
16. Usługobiorca samodzielnie decyduje jaką część Zasobów będzie przechowywał na udostępnionej mu przestrzeni dyskowej w ramach ustalonego Limitu Repozytorium, a także samodzielnie konfiguruje zadania backupu. FLOWBERG nie zarządza polityką backupu Usługobiorcy.
17. Usługobiorca uprawniony jest do samodzielnego administrowania Zasobami w ramach Usługi. Usługobiorca może zlecić obsługę Usługi na własny koszt i ryzyko osobom trzecim.
18. Usługobiorca ma stały dostęp do Zasobów przechowywanych w ramach Usługi na Urządzeniach Usługodawcy.
19. Usługobiorca zobowiązany jest do stosowania odpowiednich środków zabezpieczeń technicznych i logicznych swoich urządzeń w celu uniemożliwienia dostępu do tych urządzeń oraz zawartych na nich informacji osobom nieupoważnionym.



20. Usługobiorca zobowiązuje się, że w trakcie przetwarzania danych osobowych w związku z korzystaniem z Usług będzie przestrzegał odpowiednich i obowiązujących przepisów w zakresie ochrony danych osobowych.
21. W przypadku zaprzestania korzystania z Usług przez Usługobiorcę wskutek wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy, FLOWBERG może usunąć całość lub część Zasobów zamieszczonych na Urządzeniach Usługodawcy z chwilą rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy.
22. Po zakończeniu świadczenia Usługi, FLOWBERG usunie z Urządzeń Usługodawcy wszystkie Zasoby należące do Usługobiorcy w sposób uniemożliwiający ich odtworzenie.
23. FLOWBERG zastrzega sobie prawo do czasowych przerw lub ograniczenia dostępności Usługi ze względów określonych w §8 oraz w Załączniku nr 1 – Warunki SLA.

## §7 Zakaz działań bezprawnych

1. Usługobiorca nie może korzystać z Usług w sposób niezgodny z charakterem i przeznaczeniem tych Usług, w szczególności w sposób uniemożliwiający lub zakłócający korzystanie z zasobów systemowych lub sprzętowych przez innych usługobiorców FLOWBERG.
2. Zabronione jest wykorzystanie Usług:
  - 2.1. w celu wywołania zagrożenia wystąpienia awarii lub przeciążenia Urządzeń Usługodawcy,
  - 2.2. w sposób godzący w integralność systemów informatycznych Usługodawcy,
  - 2.3. w sposób prowadzący do popełnienia czynu zabronionego w rozumieniu obowiązujących przepisów prawa,
  - 2.4. w celu lub w sposób umożliwiający rozpowszechnianie utworów chronionych prawem autorskim (w szczególności nagrań muzycznych, filmów itp.) bez posiadania stosownej licencji,
  - 2.5. w celu rozpowszechniania lub udostępniania programów komputerowych przystosowanych do lub powstałych w celu umożliwienia popełnienia czynu zabronionego,
  - 2.6. w sposób, który spowodowałby wykorzystanie Urządzeń Usługodawcy w celu popełnienia czynu zabronionego.
3. Przy korzystaniu z Usługi Usługobiorca nie może wykonywać działań bezprawnych oraz nie może dopuszczać do zaniechań, których skutkiem mogą być działania bezprawne.
4. Usługobiorca nie może dostarczać do udostępnionej przez FLOWBERG infrastruktury treści o charakterze bezprawnym. Za treści o charakterze bezprawnym uznaje się w szczególności:
  - 4.1. treści sprzeczne z prawem, wzywające do nienawiści rasowej, wyznaniowej, etnicznej, czy też propagujących przemoc, jak również treści wulgarnych, ordynarnych, uznanych powszechnie za naganne moralnie, społecznie niewłaściwe lub naruszających zasady netykiety,
  - 4.2. treści naruszające prawem chronione prawa lub/ i dobra osób trzecich,
  - 4.3. treści narażające Strony na odpowiedzialność prawną lub mogące wyrządzić Usługodawcy szkodę,
5. Usługobiorcy poprzez swoje działania lub zaniechania nie wolno w szczególności: naruszać dóbr osobistych, naruszać praw autorskich, propagować niedozwolonych treści, rozsyłać niezamówionych informacji handlowych, rozsyłać spamu.

6. Jeśli Strony uzyskają wiarygodną wiadomość o bezprawnym charakterze Zasobów przechowywanych przez Usługobiorcę lub związanej z nimi działalności, wówczas Strony, działając w porozumieniu, mają obowiązek niezwłocznie zablokować dostęp do tych Zasobów.
7. FLOWBERG nie ponosi odpowiedzialności względem Usługobiorcy za szkody powstałe w wyniku uniemożliwienia dostępu do przechowywanych Zasobów o charakterze bezprawnym, przesłanych przez Usługobiorcę, jeśli dostęp został zablokowany na zawiadomienia uprawnionych organów.
8. FLOWBERG nie ponosi odpowiedzialności względem Usługobiorcy za szkody powstałe w wyniku uniemożliwienia dostępu do Zasobów o charakterze bezprawnym, jeśli FLOWBERG uzyskał wiarygodną informację o bezprawnym charakterze przechowywanych danych przesłanych przez Usługobiorcę i niezwłocznie zawiadomił Usługobiorcę o zamiarze uniemożliwienia dostępu do nich.
9. FLOWBERG nie jest obowiązany do sprawdzania Zasobów przechowywanych przez Usługobiorcę na Urzędzeniach Usługodawcy.

## **§ 8 Zawieszenie lub ograniczenie świadczenia Usługi**

1. Usługodawca zastrzega sobie prawo do ograniczenia lub zablokowania dostępu do Usługi wobec każdego Usługobiorcy, którego działania są sprzeczne z postanowieniami Umowy lub powszechnie obowiązującego prawa.
2. W uzasadnionych przypadkach, w szczególności, jeśli działania Usługobiorcy nie stanowią naruszenia powszechnie obowiązującego prawa, przed usunięciem lub blokadą Usług Usługodawca może, według swojego uznania, wezwać Usługobiorcę do zaprzestania szkodliwych działań wyznaczając mu termin, po którego bezskutecznym upływie dokona blokady Usług.
3. W przypadku wykorzystywania przez Usługobiorcę zasobów ponad limity określone Umową, w szczególności przekroczenia Limitu repozytorium aktywne zadania backupu zostaną zatrzymane automatycznie. Nie będzie możliwe dalsze składowanie Zasobów. Zachowana zostanie możliwość odtwarzania danych z istniejących Zasobów.
4. W przypadku otrzymania przez Usługodawcę informacji, że Usługobiorca wykorzystuje Usługi w sposób niezgodny z warunkami Umowy lub powszechnie obowiązujących przepisów prawa, Usługodawca jest uprawniony, bez uprzedniego zawiadomienia Usługobiorcy, do: czasowego lub trwałego zablokowania dostępu do całości lub części Zasobów umieszczonych na Urzędzeniach Usługodawcy lub czasowego zawieszenia świadczenia Usługi w całości lub części lub zaprzestania świadczenia Usługi, co może wiązać się z wypowiedzeniem Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia.
5. Ograniczenie korzystania z Usługi lub zablokowanie dostępu do Zasobów na skutek zawinionych działań Usługodawcy nie zwalnia Usługobiorcy z obowiązku zapłaty Abonamentu, że Strony postanowią inaczej.
6. Usługodawca może zawiesić czasowo świadczenie Usług z przyczyn technicznych, w szczególności w przypadku konserwacji czy modernizacji Urządzeń Usługodawcy, jak również w przypadku konieczności usunięcia awarii lub jej zapobiegnięciu. W przypadku konieczności przeprowadzenia prac planowych, które mogą spowodować pogorszenie jakości Usług bądź konieczność ich zawieszenia, Usługobiorca zostanie poinformowany ze stosownym wyprzedzeniem w sposób określony w załączniku nr 1 – Warunki SLA.



7. Usługodawca ma prawo zawiesić świadczenie Usług w przypadku zwłoki z zapłatą Abonamentu o co najmniej 14 dni – do czasu uregulowania należności.

## § 9 Zawarcie umowy o świadczenie Usług

1. Umowa o świadczenie Usług zostaje zawarta:
  - 1.1. w odniesieniu do usług wyszukiwania danych o Usłudze i związanych z konfiguracją Usługi w kalkulatorze, wypełnieniem Formularza zamówienia - z chwilą rozpoczęcia przez Usługobiorcę korzystania z tych Usług na stronie internetowej w domenie [flowbergit.pl](http://flowbergit.pl),
  - 1.2. w odniesieniu do świadczenia Usługi Backup w Chmurze – po złożeniu przez Usługobiorcę zamówienia w wyniku kliknięcia przycisku „Zamów Usługę” (Usługodawca klikając przycisk „Zamów Usługę” oświadcza tym samym, że przed złożeniem zamówienia zapoznał się z treścią udostępnionych mu przez FLOWBERG dokumentów, w tym Regulaminu i Polityki Prywatności i akceptuje je w całości bez zastrzeżeń) oraz potwierdzenia zamówienia przez FLOWBERG w wyniku przesłania Usługodawcy danych dostępowych i poświadczeń, umożliwiających skorzystanie z Usługi.
2. Procedura zawarcia Umowy o świadczenie Usługi Backup w Chmurze przebiega następująco:
  - 2.1. Usługobiorca parametryzuje zapotrzebowanie w kalkulatorze na stronie w domenie [flowbergit.pl](http://flowbergit.pl) i wypełnia Formularz zamówienia oraz potwierdza, że zapoznał się z Regulaminem oraz wyraża zgodę na wykorzystanie wskazanych w Formularzu zamówienia danych do obsługi procesu zamówienia oraz do kontaktu w sprawie zamówienia. Nadto, Usługobiorca określa sposób opłacenia Usługi wybierając Szybkie Płatności online lub Przelew Tradycyjny na podstawie faktury proforma. Złożenie zamówienia wymaga kliknięcia przez Usługobiorcę przycisku „Zamów Usługę”.
  - 2.2. Następuje automatyczne założenie indywidualnego Konta Rozliczeniowego o czym Usługobiorca zostanie powiadomiony pocztą elektroniczną, dzięki czemu Usługobiorca może zarządzać zamówieniem i pobrać fakturę proforma (dla opcji płatności Przelewem Tradycyjnym).
  - 2.3. Po zaksięgowaniu pierwszej wpłaty na rachunku FLOWBERG następuje Uruchomienie Usługi oraz alokacja zasobów zgodnych z Parametrami Usługi, które wskazane zostały w Formularzu Zamówienia.
  - 2.4. Po Uruchomieniu Usługi Usługobiorca otrzyma od FLOWBERG pocztą elektroniczną wszelkich informacje konfiguracyjne, w tym: login i hasło, nazwy hostów, jak również instrukcje niezbędne do prawidłowego skonfigurowania Aplikacji Klientckiej.
  - 2.5. W przypadku, gdy Usługobiorca wybrał opcję Usługi z dostarczeniem Aplikacji Klientckich i/lub z Opieką Administracyjną, pracownik FLOWBERG skontaktuje się z klientem w ciągu 2 dni roboczych celem dokonania i spisania uzgodnień szczegółowych.
  - 2.6. Każdorazowo, do zawarcia Umowy dochodzi po przesłaniu przez FLOWBERG danych dostępowych i poświadczeń do Usługi.
3. Umowa w sprawie świadczenia Usługi Backup w Chmurze jest zawarta na podstawie Regulaminu, co oznacza, że Regulamin określa prawa i obowiązki Stron.

4. Umowa zawierana jest na czas nieokreślony począwszy od Daty Uruchomienia Usługi z 30-dniowym okresem wypowiedzenia kończącym się o godzinie 23:59 ostatniego dnia okresu wypowiedzenia, chyba że Strony postanowią inaczej.
5. W przypadku, gdyby Usługobiorca był zainteresowany usługą o parametrach, które nie są możliwe do skonfigurowania w udostępnionym kalkulatorze, FLOWBERG dopuszcza możliwość złożenia zapytanie o zamówienie za pośrednictwem adresu e-mail: [vcc@flowbergit.pl](mailto:vcc@flowbergit.pl) W przypadku, gdy będzie możliwe świadczenie Usługi o parametrach oczekiwanych przez Usługobiorcę, wszelkie indywidualne ustalenia Stron zostaną zawarte w Umowie podpisanej przez Strony.
6. O ile Umowa nie wskazuje inaczej, wszelkie zmiany Umowy możliwe są jedynie w formie, w jakiej doszło do zawarcia Umowy.

## §10 Rozwiązanie i wypowiedzenie Umowy o świadczenie Usług

1. Do skutecznego rozwiązania Umowy zawartej na czas nieokreślony, o której mowa w §9 ust. 6 niezbędne jest złożenie przez którąkolwiek ze Stron drugiej Stronie oświadczenia o chęci zakończenia Umowy z zachowaniem 30 dniowego okresu wypowiedzenia kończącym się o godzinie 23:59 ostatniego dnia okresu wypowiedzenia.
2. **Usługobiorca** może wypowiedzieć Umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia w następujących przypadkach:
  - 2.1. jeśli Usługodawca w rażący sposób nie wywiązuje się z postanowień Umowy, po uprzednim, pisemnym wezwaniu Usługodawcy do zaprzestania naruszeń w terminie co najmniej 14 dni i bezskutecznym upływie takiego terminu, wezwanie do zaprzestania naruszeń winno wskazywać naruszenie oraz oczekiwany sposób jego usunięcia,
  - 2.2. w przypadku obniżenia dostępności Usługi poniżej 98 % liczonej w okresie 30 dni poprzedzających wypowiedzenie Umowy. Usługodawca nie jest uprawniony do wypowiedzenia Umowy z tej przyczyny, jeżeli otrzymał rekompensatę za brak dostępności Usługi lub jeżeli złożona reklamacja została rozpatrzona pozytywnie i przyznano Usługobiorcy rekompensatę,
  - 2.3. naruszenia przez FLOWBERG obowiązku zachowania poufności względem Usługobiorcy w szczególności w wyniku stwierdzenia naruszenia integralności Zasobów Usługobiorcy lub udostępnienia ich podmiotom trzecim;
  - 2.4. w przypadku nierozpatrzenia reklamacji Usługobiorcy w okresie 28 dni od daty jej skutecznego złożenia (tj. za pośrednictwem kanałów wskazanych w Regulaminie),
  - 2.5. w przypadku niewykonania przez Usługodawcę czynności określonych w pozytywnie rozpatrzonej reklamacji Usługodawcy w terminie 14 dni od daty na ich wykonanie wskazanej w rozpatrzonej reklamacji.
3. **Usługodawca** może wypowiedzieć Umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia w następujących przypadkach:
  - 3.1. gdy Usługobiorca opóźnia się z płatnościami za przynajmniej dwa okresy rozliczeniowe, jeśli okresem rozliczeniowym jest okres nie dłuższy niż miesiąc kalendarzowy,
  - 3.2. Usługobiorca wykorzystuje przedmiot Umowy w sposób sprzeczny z Umową lub Regulaminem lub w inny sposób narusza postanowienia Umowy lub Regulaminu - po uprzednim, pisemnym wezwaniu Usługobiorcy do zaprzestania naruszeń w terminie co najmniej 14 dni i

- bezskutecznym upływie takiego terminu, wezwanie do zaprzestania naruszeń winno wskazywać naruszenie oraz oczekiwany sposób jego usunięcia,
- 3.3. doszło do zgodnego z Umową lub Regulaminem zawieszenia lub ograniczenia Usług, które trwało przez co najmniej 2 miesiące,
  - 3.4. gdy Usługodawca narusza powszechnie obowiązujące zasady bezpieczeństwa teleinformatycznego poprzez zaniechanie właściwej ochrony Urządzeń Usługobiorcy,
  - 3.5. gdy Usługodawca korzysta z Usługi w sposób, który może doprowadzić do zakłócenia prawidłowego funkcjonowania Usługi lub rozpowszechnia wirusy komputerowe lub podejmie próbę nielegalnego dostępu do obcych systemów.
4. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy, jak również oświadczenie, o którym mowa w ust. 1 winno być złożone w formie elektronicznej (tj. opatrzone podpisem elektronicznym) na adres e-mail: [vcc@flowbergit.pl](mailto:vcc@flowbergit.pl) Usługobiorcy. Oświadczenie wywiera skutek z chwilą doręczenia go drugiej Stronie.
  5. Poza przypadkami określonymi w ust. 4 i 5 Usługodawca będzie uprawniony do wypowiedzenia Umowy w przypadku zmiany przepisów prawa, która uniemożliwia FLOWBERG świadczenie Usługi, w tym w sytuacji, gdy podmiot dostarczający oprogramowanie wykorzystywane przy świadczeniu Usługi wypowie licencje na takie oprogramowanie lub zmieni licencje w sposób uniemożliwiający dalsze świadczenie Usługi. Wypowiedzenie Umowy następuje wówczas z dniem wypowiedzenia licencji Usługodawcy.
  6. Zmiana warunków licencyjnych programowania wykorzystywanego do świadczenia Usługi przez podmioty trzecie, nie stanowi podstawy do wypowiedzenia Umowy, jeżeli taka zmiana nie uniemożliwia Usługobiorcy korzystanie z Usługi.

## §11 Płatności

1. Usługa Backup w Chmurze świadczona jest **odpłatnie**.
2. Usługobiorca zobowiązany jest do uiszczania miesięcznej opłaty (Abonamentu) na zasadach określonych w Regulaminie Usługi.
3. Wysokość Abonamentu ustalana jest w odniesieniu do konfiguracji Usługi, którą Usługobiorca wybrał w kalkulatorze dokonując zamówienia.
4. Na Abonament składają się: cena za wybrany Limit repozytorium, cena za liczbę serwerów fizycznych objętych backupem, cena za liczbę maszyn wirtualnych objętych backupem, cena za liczbę stacji roboczych objętych backupem, Opiekę Administracyjną oraz cenę za licencje Aplikacji Klientkiej o ile znalazła się w Parametrach Usługi.
5. Usługobiorca samodzielnie decyduje o zakresie Usługi i odpowiadającej jej wysokości Abonamentu na etapie składania zamówienia.
6. W każdym czasie, Usługobiorca może wystąpić o zmianę Parametrów Usługi. Wniosek o zmianę Parametrów Usługi wysłać należy na adres: [vcc@flowbergit.pl](mailto:vcc@flowbergit.pl) z konta e-mail Usługobiorcy, na które przesłane zostały poświadczenia do Usługi. W przypadku zmiany Parametrów Usługi, która zwiększa wartość abonamentu, Usługodawca prześle dokument proforma z wartością dopłaty. W przypadku zmiany pomniejszającej wartość przedpłaconego abonamentu miesięcznego, nadpłacona wartość zostanie zdyskontowana w kolejnych okresach rozliczeniowych.

7. Ceny poszczególnych składników Usługi widoczne są w kalkulatorze znajdującym się na stronie internetowej w domenie flowbergit.pl. Ceny są cenami netto. Podatek VAT zostanie doliczony do ceny netto zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
8. Abonament będzie opłacany z góry za każdy okres rozliczeniowy Usługi na rachunek bankowy FLOWBERG wskazany w fakturze w ciągu 14 dni od daty otrzymania przez Usługobiorcę prawidłowej faktury VAT. Usługobiorca wyraża zgodę na wystawianie i przesyłanie faktur w wersji elektronicznej na adres e-mail wskazany w Zamówieniu.
9. Okres rozliczeniowy rozpoczyna się z datą uruchomienia Usługi i wynosi 1 miesiąc kalendarzowy.
10. Usługodawca będzie wystawiał faktury najpóźniej do 5 dnia każdego miesiąca rozliczeniowego.
11. W przypadku świadczenia Usługi za niepełny okres rozliczeniowy opłata abonamentowa liczona będzie w następujący sposób: liczba dni świadczenia usługi w niepełnym okresie rozliczeniowym (tj. nie stanowiącym pełnego miesiąca kalendarzowego) podzielona przez liczbę dni okresu rozliczeniowego i pomnożona przez wartość Abonamentu.
12. W razie nieotrzymania przez Usługobiorcę faktury VAT za usługi świadczone przez Usługodawcę, w terminie, w jakim zwykle otrzymywał on taką fakturę, Usługobiorca zobowiązany jest on niezwłocznie poinformować o tym Usługodawcę.
13. Opóźnienie w zapłacie Abonamentu upoważnia Usługodawcę do naliczania odsetek ustawowych za opóźnienie.
14. W przypadku braku możliwości korzystania z Usługi w całości lub części z winy Usługobiorcy, w szczególności w przypadku awarii Urządzeń Usługobiorcy, nie zwalnia Usługobiorcy z konieczności zapłaty Abonamentu.

## §12 Jakość Usługi Backup w Chmurze i odpowiedzialność Usługodawcy

1. Informacje dotyczące jakości Usługi Backup w Chmurze oraz zobowiązań Usługodawcy wobec Usługobiorcy z tytułu niedotrzymania parametrów jakościowych określone są w Załączniku nr 1 – Warunki SLA, z zastrzeżeniem §8 Regulaminu.
2. Poza innymi przypadkami określonymi w Regulaminie usługodawca nie ponosi odpowiedzialności:
  - 2.1. za integralność ani zawartość Zasobów oraz za wprowadzenie przez Usługobiorcę (w tym pracowników Usługobiorcy i osoby którym powierzył dostęp do swojego konta w Portalu) szkodliwego lub niechcianego oprogramowania do Zasobów, a także za skutki takiego wprowadzenia,
  - 2.2. za niewłaściwe funkcjonowanie Usługi, jeżeli jest to spowodowane działaniami niezależnymi od Usługodawcy,
  - 2.3. za efekty korzystania z Usługi przez Usługodawcę, w tym za wybór i kompletność Zasobów wybranych przez Usługodawcę do przechowywania na Urządzeniach Usługodawcy, w tym za niewłaściwe skopiowanie, zapisanie, usunięcie Zasobów, jeżeli jest to spowodowane działaniami niezależnymi od Usługodawcy,
  - 2.4. za działanie Urządzeń Usługobiorcy,
  - 2.5. za działanie łącza internetowego Usługobiorcy,
  - 2.6. za przerwy w dostawach energii elektrycznej po stronie Usługobiorcy, uniemożliwiające korzystanie z Usług,
  - 2.7. za niewłaściwe zabezpieczenie hasła do Portalu Klienta, poświadczeń do Usługi, hasła do szyfrowania kopii zapasowych i wynikające z tego skutki.

3. Odpowiedzialność odszkodowawcza FLOWBERG wynikająca z nienależytego wykonania przedmiotu Umowy ogranicza się do rzeczywistej szkody Usługobiorcy bez utraconych korzyści, lecz nie więcej niż równowartość Abonamentu należnego za 1 miesiąc świadczenia Usługi. Powyższe, nie dotyczy odpowiedzialności za szkody wyrządzone z winy umyślnej.
4. FLOWBERG nie ponosi odpowiedzialności za straty pośrednie, a w szczególności utratę przychodów, zysków, spodziewanych oszczędności lub klientów.

### §13 Procedura reklamacyjna

1. W wypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi, w razie błędnego dokonania rozliczeń lub w przypadku innych niezgodności Usługi z Regulaminem lub Umową, Użytkownikowi przysługuje prawo złożenia reklamacji.
2. **Reklamacje dotyczące jakości Usługi wnoszone i rozpoznawane są zgodnie z postanowieniami Załącznika nr 1 – Warunki SLA.** Postanowienia niniejszego paragrafu stosuje się odpowiednio, chyba że Załącznik nr 1 przewiduje regulacje szczególne.
3. Reklamacje powinny być zgłaszane na bieżąco w czasie trwania Usługi, lecz nie później niż w terminie do 3 miesięcy od dnia wystąpienia zdarzenia uzasadniającego wniesienie reklamacji. Reklamację złożoną po upływie tego terminu, traktuje się jako niezasadną, o czym Usługodawca niezwłocznie powiadamia Usługobiorcę.
4. Reklamację można wnosić w następujący sposób:
  - 4.1. na piśmie, na adres siedziby Usługodawcy ul. Sucha 3, 50-086 Wrocław,
  - 4.2. elektronicznie na adres e-mail: [vcc@flowbergit.pl](mailto:vcc@flowbergit.pl)
5. Reklamacja powinna zawierać w szczególności:
  - 5.1. dane Usługobiorcy,
  - 5.2. nazwę Usługi, której reklamacja dotyczy,
  - 5.3. opis zdarzenia uzasadniającego wniesienie reklamacji,
  - 5.4. okres, którego dotyczy reklamacja,
  - 5.5. określenie żądania z tytułu reklamacji,
  - 5.6. podpis osoby składającej reklamację w imieniu Usługobiorcy (w przypadku wnoszenia reklamacji na piśmie).
6. Jeżeli złożona reklamacja nie spełnia warunków określonych w ust. 4 i 5 przedstawiciel Usługodawcy może skontaktować się z Usługobiorcą celem wyjaśnienia wątpliwości lub wezwać Usługobiorcę do złożenia prawidłowej reklamacji ze wskazaniem braków.
7. Usługodawca poinformuje Usługobiorcę o rozstrzygnięciu reklamacji w sposób pisemny bądź za pomocą poczty elektronicznej na wskazany w Specyfikacji Usług adres e-mail, w terminie 14 dni od jej otrzymania.
8. Informacja o rozstrzygnięciu reklamacji zawiera:
  - 8.1. informację uznaniu lub odmowie uznania reklamacji;
  - 8.2. w przypadku przyznania rekompensaty - określenie wysokości kwoty i terminu wypłaty,
  - 8.3. w przypadku zwrotu innej należności - określenie wysokości kwoty i terminu jej zwrotu,
  - 8.4. dodatkowo w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub części - uzasadnienie faktyczne i prawne.

9. Jeżeli reklamacja Usługi nie zostanie rozpatrzona w terminie 14 dni od dnia jej złożenia i Usługodawca nie poinformuje Usługobiorcy, że czas rozpatrzenia reklamacji przedłuży się (z podaniem powodów), uważa się, że taka reklamacja została uwzględniona.
10. Wniesienie reklamacji nie zwalnia z konieczności dokonania zapłaty za dany okres rozliczeniowy, zgodnie z otrzymaną fakturą lub Umową. W przypadku, gdy reklamacja dotyczy płatności, ew. zwrot zostanie dokonany po pozytywnym rozpoznaniu reklamacji.

## §14 Poufność

1. Strony gwarantują zachowanie poufności danych w tym tajemnicy przedsiębiorstwa w rozumieniu art. 11 ust.4 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji i zobowiązują się do:
  - 1.1. nieujawniania w jakiegokolwiek formie poufnych informacji dotyczących drugiej Strony oraz wszystkich aspektów współpracy w realizacji Umowy, informacji wynikających bezpośrednio z jej realizacji, w tym danych technicznych i finansowych jakiegokolwiek osobie trzeciej;
  - 1.2. ochrony poufnych informacji uzyskanych w toku realizacji Umowy przy dochowaniu należytej staranności;
  - 1.3. zwrócenia lub zniszczenia, na pisemne żądanie, dokumentów lub innych nośników informacji poufnych pochodzących od drugiej Strony wraz z ich kopiami.
2. Jeżeli w toku realizacji przedmiotu Umowy jedna ze Stron uzyskała dostęp do informacji, które są wzajemnie poufne, Strona ta zobowiązuje się zachować pełną tajemnicę w tym zakresie i nie udostępniać tych informacji osobom trzecim ani nie wykorzystywać ich w sposób mogący szkodzić interesom drugiej Strony.
3. Strony zobowiązane są do wspólnego ustalenia zakresu i trybu udzielania informacji, które mogą być użyte dla celów marketingowych.
4. Strony zobowiązują się stosować bezwzględnie zasady określone w ust. 1-3, chyba, że przepisy prawa powszechnie obowiązującego zwalniają Strony z tego obowiązku. O każdej takiej sytuacji Strona niezwłocznie, pisemnie informuje drugą Stronę.
5. Wszelkie dane udostępnione Stronie są nadal wyłączną własnością Strony udostępniającej. Rozporządzanie nimi przez Stronę nie wynikające z wykonania Umowy wymaga pisemnej zgody odpowiednio drugiej Strony.
6. FLOWBERG zobowiązany jest zapewnić poufność informacji dotyczących Usługobiorcy uzyskanych w związku z wykonywaniem Umowy i nie ujawniać tych informacji bez uprzedniej pisemnej zgody Usługobiorcy w czasie trwania niniejszej Umowy, chyba że przepisy szczegółowe przewidują dłuższy okres ochrony informacji.
7. FLOWBERG zobowiązuje się wykorzystywać informacje, o których mowa w ust. 1 wyłącznie w celu należytego wykonania Umowy.
8. Zobowiązanie do zachowania poufności nie dotyczy informacji, które:
  - 8.1. są lub stały się publicznie znane bez naruszenia przez Stronę zobowiązania określonego niniejszą Umową, lub



- 8.2. muszą zostać ujawnione przez Stronę na podstawie obowiązujących przepisów prawa, jednakże w takim przypadku Strona ujawniająca jest zobowiązana niezwłocznie poinformować o tym drugą Stronę, o ile nie będzie to zakazane przez obowiązujące przepisy prawa.
9. Każdej ze Stron wolno ujawnić informacje poufne z ograniczeniami wynikającymi z przepisów prawa, o których mowa w niniejszym paragrafie członkom swoich władz, podwykonawcom i pracownikom oraz członkom władz, podwykonawcom i pracownikom organów nadzoru, itp. w takim zakresie, jakim będzie to niezbędne do wypełnienia przez nią zobowiązań i obowiązków na podstawie Umowy, przy czym Strona przekazująca takie informacje wymienionym wyżej osobom będzie ponosić odpowiedzialność za przestrzeganie przez te osoby zasad poufności opisanych w niniejszym paragrafie.

## §15 Zasady ochrony danych osobowych

1. Dane osobowe Usługobiorcy podlegają ochronie zgodnie z rozporządzeniem 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 oraz ustawa z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2018 r. poz. 1000).
2. Administratorem danych osobowych jest Flowberg IT sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu, ul. Sucha 3, 50-086 Wrocław, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Przedsiębiorców pod numerem KRS 0000719384, której akta rejestrowe przechowywane są przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej we Wrocławiu, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, REGON 369508965, NIP 8943125802.
3. Przetwarzanie ma na celu wykonanie umowy - art. 6 ust. 1 lit. b RODO oraz realizację obowiązku prawnego (rozpatrzenie reklamacji) - art. 6 ust. 1 lit. c) RODO
4. W ramach wykonania obowiązku informacyjnego, zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich informacji danych (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016) oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE, Usługobiorca poinformuje osoby, których jakiegokolwiek dane osobowe zostały przekazane FLOWBERG, o posiadaniu i przetwarzaniu danych osobowych tych osób przez FLOWBERG w celu wykonywania Usługi. Usługobiorca zobowiązany jest także poinformować osoby, o których mowa w zdaniu poprzednim, o prawie dostępu do treści danych, ich poprawiania, modyfikacji oraz możliwości skorzystania z innych uprawnień przewidzianych w RODO.
5. FLOWBERG może przetwarzać następujące dane osobowe Usługobiorcy:
  - 5.1. dane personalne,
  - 5.2. dane do korespondencji,
  - 5.3. dane do weryfikacji podpisu elektronicznego,
  - 5.4. adresy elektroniczne,
  - 5.5. inne dane niezbędne do świadczenia Usługi, ze względu na właściwości Usługi lub sposób jej rozliczania,
  - 5.6. dane charakteryzujące sposób korzystania przez ZAMAWIAJĄCEGO z Usługi (dane eksploatacyjne).

6. FLOWBERG może udzielać informacji o danych, o których mowa w ust. 5 organom państwa na potrzeby prowadzonych przez nie postępowań, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
7. Usługobiorca ma prawo wglądu do swoich danych, żądania uzupełnienia, uaktualnienia, sprostowania danych osobowych, czasowego lub stałego wstrzymania ich przetwarzania lub ich usunięcia, jeżeli są one niekompletne, nieaktualne, nieprawdziwe lub zostały zebrane z naruszeniem Ustawy o ochronie danych osobowych albo są już zbędne do realizacji celu, w którym zostały zebrane.
8. FLOWBERG zastrzega, że usunięcie danych osobowych przez Usługobiorcę może skutkować brakiem możliwości dalszego korzystania z Usług.

## §16 Postanowienia końcowe

1. Warunkiem świadczenia Usługi przez FLOWBERG na rzecz Usługobiorcy jest zaakceptowanie postanowień Regulaminu.
2. Jeśli Usługobiorca zamierza przetwarzać dane osobowe na Urzędzeniach Usługodawcy, wówczas zobowiązany jest zawrzeć z FLOWBERG umowę powierzenia przetwarzania danych osobowych, zgodnie z rozporządzeniem 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 oraz ustawa z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2018 r. poz. 1000).
3. FLOWBERG zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu. Zmieniony regulamin będzie obowiązywał nie wcześniej niż 30 dni od jego udostępnienia na stronie <https://flowbergit.pl>
4. Przyjmuje się, że Usługobiorca zaakceptował zmiany, chyba że najpóźniej na 7 dni przed wejściem w życie takich zmian doręczy on FLOWBERG pisemne oświadczenie o braku akceptacji zmian. W razie niezaakceptowania zmian Regulaminu, Umowa zawarta na czas nieokreślony ulega rozwiązaniu z upływem okresu wypowiedzenia, przy czym za początek tego okresu uznaje się moment doręczenia oświadczenia o braku akceptacji zmian, a do momentu rozwiązania Umowy stosuje się dotychczasowe postanowienia Regulaminu.
5. Niniejszy regulamin w wersji 1.4 opublikowano dnia 11 maja 2023 r.
6. Niniejszy Regulamin udostępniany jest nieodpłatnie przed zawarciem Umowy na stronie <https://flowbergit.pl> oraz wraz z danymi Usługi i poświadczeniami wysyłany na adres e-miał Usługobiorcy podany przy składaniu zamówienia. FLOWBERG udostępnia Regulamin na każde żądanie Usługobiorcy - w taki sposób, który umożliwi pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie treści Regulaminu za pomocą systemu teleinformatycznego.
7. Do Regulaminu oraz Umowy stosuje się przepisy prawa polskiego, w szczególności ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną oraz ustawy Kodeks cywilny.
8. Wszelkie spory wynikłe ze stosowania niniejszego regulaminu oraz świadczenia Usług będą rozstrzygane przez sąd właściwy dla siedziby Usługodawcy.
9. Załączniki stanowią integralną część Regulaminu.

## Załącznik 1 – Warunki SLA

### Warunki SLA dotycząca gwarancji poziomu jakości usług i mają zastosowanie dla Usługi: Backup w Chmurze.

Jednym z naszych priorytetów jest zapewnienie najwyższej jakości świadczonych usług. Właśnie dlatego, projektując Usługę, wykorzystaliśmy najlepsze praktyki, a w szczególności architekturę wysokiej dostępności (High Availability), która eliminując pojedyncze punkty awarii, istotnie poprawia ciągłość działania Usługi. Jednocześnie, monitorujemy naszą infrastrukturę oraz aplikacje w sposób ciągły, wykorzystując w tym celu wyspecjalizowane systemy oraz usługi zewnętrznych dostawców.

#### Dostępność usług

1. Backup w Chmurze jest usługą świadczoną elektronicznie w sposób nieprzerwany przed 24 godziny na dobę, 365 dni w roku.
2. Poprzez dostępność Usługi rozumiemy możliwość:
  - 2.1. połączenia się z bramą usługi z poziomu Aplikacji Klientkiej;
  - 2.2. wysyłania i pobierania kopii zapasowych w ramach przydzielonego Limitu repozytorium;
  - 2.3. zalogowania się do Portalu Klienta.
3. Gwarantujemy dostępność Usługi na poziomie **99,9%** w ciągu każdego miesięcznego cyklu rozliczeniowego, co oznacza, że czas niedostępności Usługi w cyklu nie może przekroczyć 44 minut.
4. Dostępność usług jest mierzona i rozliczana na podstawie zewnętrznego systemu monitoringu, którego dysponentem jest FLOWBERG. Bieżący i historyczny stan dostępności Usługi znaleźć można pod adresem <https://sla.flowbergit.pl> Statystyki z usług monitorowania będące w dyspozycji ZAMAWIAJĄCEGO, nie będą brane pod uwagę w ramach rozliczeń z tytułu SLA.

#### Wsparcie techniczne

5. Zakres wsparcia obejmuje pomoc przy konfiguracji konta, dostępu do usług oraz rozwiązywania problemów z niewłaściwym działaniem systemu.
6. Standardowe wsparcie, które jest domyślnym pakietem dla Usługi, realizowane jest przez 8h dziennie i 5 dni w tygodniu z czasem odpowiedzi najpóźniej w następnym dniu roboczym.
7. W razie wystąpienia awarii lub usterki deklarujemy dotrzymanie następujących parametrów obsługi:
  - 7.1. czas reakcji na zgłoszenie awarii nieprzekraczający 8 godzin,
  - 7.2. usunięcia awarii uniemożliwiającej korzystanie z Usługi, najpóźniej w ciągu 8 godzin od momentu zgłoszenia,
  - 7.3. usunięcia awarii ograniczającej korzystanie z Usługi w następnym dniu roboczym od momentu zgłoszenia,

- 7.4. usunięcia usterki związanej z funkcjonowaniem Usługi, najpóźniej w ciągu 5 dni roboczych od momentu zgłoszenia.
8. Na wszelkie pytania odpowiemy w możliwie najkrótszym czasie. Czasy odpowiedzi mogą się jednak różnić, bo zależą od aktualnego wolumenu zapytań ich złożoności oraz charakteru.

## Zgłoszenia

9. Usługobiorcy mogą zgłaszać się do pomocy technicznej za pośrednictwem formularza na naszej stronie internetowej lub wysyłając wiadomość e-mail na adres: **support@flowbergit.pl**
10. Wsparcie telefoniczne realizowane jest w przypadku wybrania rozszerzanego poziomu pomocy technicznej.

## Prace planowe

11. FLOWBERG jest uprawniona do prowadzenia prac konserwacyjnych, których prowadzenie może powodować czasowe ograniczenie funkcjonalności lub niedostępność Usługi. Prace planowe, będą zgłaszane co najmniej 72 godziny przed ich rozpoczęciem, o ile Umowa nie wskazuje inaczej. FLOWBERG ma prawo do 4 takich przerw w roku trwających nie dłużej niż 2h każda. Prace planowe, o ile będzie to możliwe, będą wykonywane w godzinach od 22:00 do 6:00.
12. Przerwy wynikające z prac planowych nie są traktowane jako awarie i w takich przypadkach Usługobiorcy nie przysługuje rekompensata z tytułu braku dostępności, ani prawo do rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym.

## Reklamacje i rekompensaty

13. Usługobiorca ma prawo do składania reklamacji, jeśli zauważy odstępstwa od deklarowanego poziomu SLA. Nie dotyczy to kont próbnych, demonstracyjnych i kont beta. Pisemne reklamacje będą rozpatrywane, o ile zdarzenia wywołujące odstępstwa od SLA, nie są starsze niż miesiąc kalendarzowy.
14. Pozytywne rozpatrzenie reklamacji zakończy się rekompensatą, którą w każdym przypadku będzie obniżenie abonamentu za usługę w następnym okresie rozliczeniowym. W żadnym przypadku rekompensata nie będzie zamieniana na bezpośredni zwrot pieniędzy.
15. Wielkość rekompensaty będzie zależna od rzeczywistego poziomu dostępności usług mierzonego w minutach i obliczanego wg wzoru:  $(100 * \text{przestój w minutach} / 43200) - 100$ . W każdym przypadku, gdy wynik będzie mniejszy niż 99,9% Usługobiorcy przysługuje rekompensata. Poniżej, znajdują się poziomy procentowe dla poszczególnych wyników SLA:
- 15.1. < 99,9% – 10%
  - 15.2. < 99,5% – 25%
  - 15.3. < 99% – 50%
  - 15.4. < 98% - 100%

16. Wylizanie rekompensaty z tytułu niedotrzymania SLA jako iloczyn procentowy (procent zależny jest od obliczonego wyniku) i wartości netto usług Usługobiorcy z rachunku za ostatni okres rozliczeniowy.

## Wyjątki

17. Stosowanie dokumentu SLA jest wyłączone w przypadku:
  - 17.1. wystąpienia awarii w wyniku działania siły wyższej,
  - 17.2. wystąpienia awarii lub przerwy w pracy urządzeń niebędących częścią naszej infrastruktury, które są niezbędne dla świadczenia Usługi (np. dostęp do Internetu po stronie Usługobiorcy),
  - 17.3. wystąpienia awarii, której przyczyną jest samodzielne modyfikowanie składników systemu przez Usługobiorcę lub osoby trzecie, za które FLOWBERG nie ponosi odpowiedzialności,
  - 17.4. naruszenia przez Usługobiorcę Regulaminu, a w szczególności postanowień Regulaminu dotyczących działań bezprawnych.
18. SLA nie obejmuje Aplikacji Klientkiej Veeam, które konieczne jest do realizacji Usługi.
19. W przypadku wystąpienia sytuacji o których mowa w pkt 17, FLOWBERG zobowiązuje się pisemnie udokumentować zdarzenie.