

## Regulamin usług świadczonych drogą elektroniczną

### 1. Postanowienia ogólne

- 1.1. Regulamin określa zasady i warunki świadczenia Usługi VDR oraz Usługi wsparcia technicznego przez FORDATA Sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu przy ul. Taczaka 24/105, 61-819 Poznań, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców KRS pod numerem 0000324804.
- 1.2. Określenia użyte w Regulaminie mają następujące znaczenie:
  - a. **Dostawca** – spółka FORDATA Sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu przy ul. Taczaka 24/302, 61-819 Poznań, tel. +48 61 660 15 10, email: [biuro@fordata.pl](mailto:biuro@fordata.pl).
  - b. **Zamawiający** – podmiot korzystający z usług świadczonych przez FORDATA Sp. z o.o., który jest stroną Umowy o świadczeniu Usługi FORDATA Virtual Data Room („Umowa”).
  - c. **Usługa VDR** - usługa polegająca na udostępnieniu Zamawiającemu systemu informatycznego FORDATA, dostępnego pod unikatowym adresem internetowym, opartego o działanie Systemu VDR. W ramach Usługi Zamawiający i wskazani przez niego Użytkownicy otrzymują dostęp do Systemu VDR. Zamawiający może w nim zamieszczać wybrane przez siebie informacje i materiały, a Użytkownicy mogą z udostępnionych informacji korzystać.
  - d. **Usługi wsparcia technicznego**, polegające na świadczeniu pomocy technicznej podczas korzystania z Systemu VDR dla wszystkich Użytkowników. Pomoc techniczna świadczona jest przy użyciu poczty elektronicznej oraz telefonów.
  - e. **System VDR** – system informatyczny, dostępny przy użyciu przeglądarki internetowej, udostępniony dla Zamawiającego pod unikatowym adresem internetowym w toku wykonywania Usługi VDR, w którym Zamawiający może zamieszczać informacje i dane. Na System VDR składają się wszystkie urządzenia sprzętowe (hardware), aplikacje (software) i środowiskowe (zasilanie energetyczne, łączność operatorska – Internet itp.), których prawidłowe funkcjonowanie jest niezbędne do świadczenia Usługi VDR.
  - f. **Użytkownik** – osoba fizyczna, osoba prawna oraz jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, jak również podmioty prawa obcego, które na mocy Umowy między Zamawiającym, a FORDATA, korzystają z usług oferowanych przez Dostawcę za pomocą Systemu VDR, w sposób określony w Regulaminie oraz bazie wiedzy Systemu VDR, dostępnej pod linkiem: <https://fordata.helpscoutdocs.com/>.
  - g. **Dostępność** – stan, w którym Usługa VDR jest dostępna dla Zamawiającego oraz Użytkowników, co oznacza, że mogą oni się zalogować do Systemu VDR oraz korzystać z kluczowych funkcjonalności oraz danych udostępnionych przez Zamawiającego.
  - h. **Regulamin** – niniejszy regulamin świadczenia Usługi VDR oraz Usług wsparcia technicznego przez Dostawcę.
  - i. **Hasło** – kombinacja, co najmniej 8 znaków (litera i znaki specjalne), odrębnie generowane dla każdego Użytkownika.
  - j. **Incydent** – każde nieoczekiwane zdarzenie lub zachowanie systemu IT, które powoduje lub może powodować zakłócenia w działaniu Systemu VDR lub obniżenie jakości oferowanej Usługi VDR.
    - o Mniejszy Incydent: konsekwencje Incydentu odczuwa pojedynczy użytkownik lub też wpływ incydentu na korzystanie z Usługi VDR jest raczej niewielki. Istnieje rozwiązanie tymczasowe (obejście), które można stosować bez istotnego zwiększania nakładu pracy przez użytkownika.
    - o Większy Incydent: grupa użytkowników nie może korzystać z Usługi VDR.
    - o Krytyczny Incydent: wszyscy użytkownicy nie mogą korzystać z Usługi VDR.
  - k. **Czas reakcji** – czas, w którym Dostawca zobowiązuje się rozpocząć procedurę usuwania zgłoszonego incydentu, równoznaczny z dopuszczalną zwłoką pomiędzy przyjęciem zgłoszenia, a rozpoczęciem procedury usuwania incydentu.
  - l. **Czas naprawy** – czas liczony od momentu przyjęcia zgłoszenia do czasu usunięcia przyczyny incydentu.
  - m. **Awaria** – nagłe i nieoczekiwane wydarzenie dotyczące Systemu VDR, którego efektem jest utrata ciągłości w oferowaniu Usługi VDR.
  - n. **Login** – adres e-mail Użytkownika wskazany przez Zamawiającego.

### 2. Rodzaje i zakres świadczonych usług objętych regulaminem

- 2.1. Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia przez Dostawcę:
  - a. Usługi VDR,
  - b. Usług wsparcia technicznego świadczonych na rzecz Użytkowników.

### 3. Warunki świadczenia usług

- 3.1. Dostawca świadczy usługi na rzecz Zamawiającego oraz Użytkowników Systemu VDR w zakresie i na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie oraz Umowie. Podstawą świadczenia Usługi VDR jest zawarcie Umowy.
- 3.2. Dostawca świadczy Usługę VDR dla Zamawiającego w okresie obowiązywania zawartej z nim Umowy, w wymiarze 24 godziny na dobę 7 dni w tygodniu, z prawem do godzinnej przerwy w nocy raz w miesiącu, w celu zrobienia aktualizacji Systemu VDR oraz z prawem do przerw technicznych, o których mowa w ust. 5.1 niniejszego Regulaminu.
- 3.3. Dostawca świadczy usługi wsparcia technicznego dla Użytkowników w godzinach od 9 do 21, od poniedziałku do piątku, poza weekendami i dniami ustawowo wolnymi od pracy. Dostawca, tylko na wyraźne polecenie Zamawiającego, świadczy usługi wsparcia w niedziele i święta oraz w godz. 21 – 9.
- 3.4. Dostęp do Usługi VDR zostaje udzielony Użytkownikom przez przyznanie im indywidualnych Loginów, które umożliwiają dostęp do danej instancji Systemu VDR.
- 3.5. Instancja Systemu VDR i zasoby w nim zawarte będą udostępniane Użytkownikom, w terminie i zakresie wskazanym przez Zamawiającego.
- 3.6. Podstawą udostępnienia Systemu VDR Użytkownikowi będzie:
  - a. wystanie zaproszenia na adres e-mail Użytkownika, wskazany przez Zamawiającego i tylko na wyraźne jego polecenie,
  - b. dopełnienie przez Użytkownika procedury logowania i zaakceptowanie Regulaminu,
  - c. zaakceptowanie przez Użytkownika Polityki Prywatności stosowanej przez Dostawcę.
- 3.7. Zamawiający i Użytkownicy zobowiązani są do przestrzegania niniejszego Regulaminu.
- 3.8. Zamawiający i Użytkownicy zobowiązani są do przestrzegania zakazu nadużywania Systemu VDR oraz zakazu dostarczania przez lub do Systemu VDR treści:
  - a. powodujących zachwianie pracy lub przeciążenie Systemu VDR lub innych systemów podmiotów biorących bezpośredni lub pośredni udział w świadczeniu usług drogą elektroniczną,
  - b. mogących naruszać dobra osobiste osób trzecich, prawa autorskie, prawa własności intelektualnej, tajemnicę przedsiębiorcy lub będą w jakikolwiek inny sposób naruszać obowiązujący porządek prawny lub dobre obyczaje,
  - c. zawierających wirusy komputerowe, „Worms”, „Trojan horses”, „keyloggers” oraz innych kodów źródłowych, plików, folderów, programów komputerowych szkodliwych dla Systemu VDR,
  - d. powodujących rozsyłanie niezamówionych przez odbiorców informacji handlowych (SPAM) lub innych niedozwolonych przez prawo treści.
- 3.9. W nazwie projektu tworzonego dla Zamawiającego w Systemie VDR należy unikać nazw lub oznaczeń bezpośrednio odwołujących się do firmy, nazwy lub oznaczenia przedsiębiorstwa Zamawiającego, Użytkownika lub osoby trzeciej, a także wszelkich innych zwrotów objętych obowiązkiem zachowania poufności lub stanowiących dane osobowe.
- 3.10. Ani Zamawiający, ani Użytkownicy nie są uprawnieni do:
  - a. udostępnienia indywidualnego Loginu i Hasła osobom trzecim,
  - b. nadużywania uprawnień do dokumentów i do Systemu VDR, jakie otrzymali od Zamawiającego,
  - c. używania Systemu VDR w celach innych niż te uzgodnione pomiędzy Zamawiającym, a Użytkownikami,
  - d. ingerowania w kod źródłowy Systemu VDR, w tym podejmowania działań mających na celu poznanie bądź modyfikację kodu źródłowego.
- 3.11. Dostawca dokłada wszelkich starań, aby korzystanie z Systemu VDR było bezpieczne oraz, aby informacje przetwarzane w Systemie VDR nie zostały naruszone, ani w żaden inny nieautoryzowany sposób przetworzone. Zgodnie z wymogami prawnymi, Dostawca zobowiązany jest do poinformowania Użytkowników o szczególnych zagrożeniach związanych z korzystaniem z usługi drogą elektroniczną. W przypadku korzystania z Usługi VDR są to przykładowo:
  - a. uzyskanie nieautoryzowanego dostępu do informacji zawartych w Systemie VDR,
  - b. nieautoryzowana zmiana danych zawartych w Systemie VDR,
  - c. utrata danych zamieszczonych w Systemie VDR,
  - d. niezapowiedziane uniemożliwienie korzystania z Systemu VDR.
- 3.12. Dostawca wykorzystuje następujące środki techniczne zapobiegające pozyskiwaniu i modyfikowaniu przez nieuprawnione osoby danych, w tym danych osobowych przetwarzanych w Systemie VDR:
  - a. szyfrowanie haseł Użytkowników wykorzystywanych do logowania do Systemu VDR,
  - b. 256 bitowy algorytm szyfrujący do zabezpieczenia komunikacji pomiędzy serwerem, a komputerami Użytkowników,
  - c. certyfikat Extended Validation Secure Socket Layer poświadczający tożsamość Dostawcy w sieci,
  - d. certyfikat typu Authenticode do potwierdzenia autentyczności kodu Systemu VDR.

- 3.13. Ustawienia sieci, z której korzysta użytkownik, mogą umożliwiać Administratorowi tej sieci monitorowanie aktywności użytkowników w Internecie. Każdy użytkownik ponosi odpowiedzialność za zagrożenia wynikające z korzystania z Systemu VDR przy użyciu danej sieci.

#### 4. Wymagania techniczne niezbędne do korzystania z Systemu VDR

- 4.1. Aby korzystać z Systemu VDR, niezbędne jest spełnienie poniższych wymagań:
- posiadanie systemu operacyjnego Microsoft w wersji nie starszej niż Windows Vista, lub Mac OS X w wersji nie starszej niż 10.8.2 (Mountain Lion),
  - połączenie z siecią Internet (zalecane co najmniej 512 kbps),
  - posiadanie urządzeń pozwalających na korzystanie z zasobów sieci Internet,
  - korzystanie z przeglądarki internetowej – dla Windows (Internet Explorer 11, Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Google Chrome), dla Mac OS (Safari, Google Chrome, Mozilla Firefox) - umożliwiającej wyświetlanie na ekranie urządzenia dokumentów hipertekstowych, powiązanych w sieci Internet przez siećową usługę WWW oraz obsługującej język programowania JavaScript, a ponadto akceptującej pliki typu Cookies,
  - posiadanie aktywnego konta poczty elektronicznej (email),
  - posiadanie .NET Framework w wersji, co najmniej 4.0 (w przypadku konieczności aktualizacji oprogramowania, prosimy o skorzystanie z linku do strony Microsoft Download Centre: <https://www.microsoft.com/pl-PL/download/details.aspx?id=17851> i pobranie wskazanego pliku)
  - w przypadku korzystania z systemu OS X (10.8.2 lub wyższej) prosimy o pobranie i instalację aplikacji FORDATA Viewer z Mac App Store: <https://itunes.apple.com/pl/app/fordata-viewer/id915389126>
  - by załadować dokumenty przy użyciu systemu OS X (10.8.2 lub wyższej) prosimy o pobranie i instalację aplikacji FORDATA Uploader z Mac App Store: <https://itunes.apple.com/pl/app/fordata-uploader/id1116048136>

#### 5. Przerwy w świadczeniu Usługi VDR

- Dostawca zastrzega sobie prawo do prowadzenia prac konserwacyjnych Systemu VDR w godzinach 22-8, mogących powodować utrudnienia lub uniemożliwienie Zamawiającemu i Użytkownikom korzystanie z Usługi VDR. Terminy prac i przewidywany czas ich trwania będzie podany do wiadomości Zamawiającego na co najmniej 2 dni przed datą rozpoczęcia przewidzianych prac.
- W przypadkach szczególnych, mających wpływ na bezpieczeństwo lub stabilność Systemu VDR, Dostawca ma prawo do czasowego zaprzestania lub ograniczenia świadczenia Usługi VDR i przeprowadzenia prac konserwacyjnych, mających na celu przywrócenie bezpieczeństwa i stabilności Systemu VDR. Zamawiający zostanie każdorazowo wcześniej poinformowany o planowanej przerwie.
- Usługa VDR jest usługą polegającą na dostępie warunkowym, a co za tym idzie, zasoby Systemu VDR podlegają ochronie wynikającej z ustawy o dostępie warunkowym.
- Czas reakcji zespołu Dostawcy wynosi 1 godzinę, przy czym zgłaszający incydent zobowiązany jest zachować odpowiedni kanał komunikacji, tj.:
  - w dni robocze w godz. 9-21: e-mail lub telefon
  - w dni robocze w godz. 21-9 oraz w dni wolne od pracy: tylko telefon

Typ Incydentu	Czas reakcji	Czas naprawy od zgłoszenia
Mniejszy Incydent	1h	24 h robocze
Większy Incydent	1h	16 h roboczych
Krytyczny Incydent	1h	8h roboczych

- Typ incydentu określa Dostawca w momencie jego rejestrowania, na podstawie oszacowania konsekwencji, jakie incydent ma na prace wykonywane w Systemie VDR przez Użytkowników.
- Dostawca zobowiązuje się, że okres niedostępności Usługi VDR nie przekroczy 12 h w kwartale, przy czym w okres ten nie wlicza się:
  - przerw technicznych, uprzednio zaplanowanych przez Dostawcę w porozumieniu z Zamawiającymi, które będą miały miejsce w godzinach 22-8,
  - sytuacji, w których przyczyną niedostępności znajduje się po stronie systemu Użytkownika.
- W razie wystąpienia awarii Dostawca zobowiązuje się zachować następujące poziomy usług:
  - w zakresie czasu przywracania Usługi VDR po awarii (tzw. RTO – Recovery Time Objective): 8 godzin,

- b. w zakresie maksymalnej utraty danych (tzw. RPO – Recovery Point Objective): 15 minut.
- 5.8. Dostawca będzie realizować program usprawniania oferowanego poziomu Usługi VDR poprzez zbieranie i analizowanie uwag Klientów, monitorowanie i raportowanie poziomu oferowanych usług, rewidowanie oczekiwanych poziomów usług oraz cykliczne realizowanie usprawnień technicznych i organizacyjnych.

## 6. Tryb postępowania reklamacyjnego

- 6.1. Użytkownicy mogą składać reklamacje dotyczące niedotrzymania z winy Dostawcy postanowień zawartych w niniejszym Regulaminie.
- 6.2. Reklamacja musi mieć formę pisemną pod rygorem nieważności i powinna zostać złożona na adres Dostawcy.
- 6.3. Reklamację można wnieść w terminie 7 dni od momentu zaistnienia sytuacji, której dotyczy reklamacja.
- 6.4. Reklamacja w sprawie niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi VDR musi zawierać w szczególności jej przedmiot i okoliczności ją uzasadniające.
- 6.5. Dostawca rozpatruje reklamacje w terminie 30 dni, licząc od dnia jej wniesienia. Jeśli reklamacja w tym czasie nie może zostać rozpatrzona, Dostawca w tym terminie powiadamia reklamującego na piśmie o przyczynach opóźnienia i przewidywanym terminie rozpatrzenia reklamacji.
- 6.6. W przypadku naruszenia warunków postępowania reklamacyjnego, reklamacja może nie zostać uznana.

## 7. Odpowiedzialność Dostawcy

- 7.1. Dostawca ponosi odpowiedzialność za przerwy w świadczeniu Usługi VDR wynikające z Incydentu, jeśli nie zostaną one usunięte w terminie wskazanym w Regulaminie.
- 7.2. Dostawca ponosi odpowiedzialność za nieoczekiwaną niedostępność Systemu VDR dla Użytkowników z winy Dostawcy, jeśli okres naprawy przekroczy 24 godziny. Dostawca zobowiązuje się do dotożenia wszelkich starań, aby czas naprawy skrócić do wymaganego minimum.
- 7.3. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie Usługi VDR, jeśli było ono wynikiem niespełnienia wymagań sprzętowych przez Zamawiającego lub Użytkownika, jak również wynikiem awarii lub wadliwego funkcjonowania innych systemów teleinformatycznych, które mają wpływ na działanie Systemu VDR, a których prawidłowe funkcjonowanie pozostaje poza wpływem Dostawcy. Szczególnie Dostawca nie odpowiada za warunki techniczne panujące w sieci Użytkownika, w tym za opóźnienia, które mogą w niej występować i mieć wpływ na rzeczywisty transfer do i z komputera Użytkownika. Dostawca nie ponosi także odpowiedzialności za skutki wynikłe z korzystania przez Użytkowników z Usługi VDR za pomocą sieci, do których Administrator uzyskuje dostęp, monitoruje, kontroluje, przechowuje i ujawnia jakiegokolwiek komunikaty, dane lub informacje związane z aktywnością Użytkownika, bez względu na cel tych działań.
- 7.4. Dostawca nie jest zobowiązany do udostępnienia zasobów Systemu VDR Użytkownikowi, który nie spełnia warunków wskazanych w pkt. 3 ust. 5 Regulaminu.
- 7.5. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za bezpieczeństwo informacji uzyskanych przez Użytkownika w związku z korzystaniem z Usługi VDR i przetwarzanych poza Systemem VDR.
- 7.6. Dostawca nie odpowiada za jakiegokolwiek szkody poniesione przez Zamawiającego, Użytkowników i osoby trzecie, powstałe na skutek nie zastosowania się do pkt. 8 ust. 3 Regulaminu

## 8. Zachowanie warunków poufności

- 8.1. Użytkownicy są zobowiązani do zachowania w tajemnicy Informacji Poufnych, które posiadają w związku z korzystaniem z Systemu VDR.
- 8.2. Przez Informacje Poufne rozumie się w szczególności, ale nie wyłącznie:
  - a. dokumenty udostępnione Użytkownikowi przez Zamawiającego w Systemie VDR,
  - b. jakiegokolwiek treść, fragmenty i opracowania powstałe na podstawie w/w dokumentów,
  - c. potencjalne transakcje handlowe z udziałem Zamawiającego,
  - d. Login umożliwiający korzystanie z zasobów Systemu VDR,
  - e. wszelkie informacje lub dane dotyczące działalności Zamawiającego, Użytkowników i Dostawcy, w szczególności informacje techniczne, technologiczne, organizacyjne, finansowe, marketingowe, strategiczne, prawne lub inne informacje posiadające wartość gospodarczą, a także informacje uzyskane w wyniku analizy lub przetworzenia dostarczonych informacji, niezależnie od sposobu ich ujawnienia Dostawcy lub osobie trzeciej, będącej wykonawcą lub działającą w imieniu Dostawcy (w tym na piśmie, ustnie lub przy wykorzystaniu jakiegokolwiek innych środków) przez Zamawiającego, jednakże z wyłączeniem informacji albo danych, które:
    - o są lub staną się publicznie dostępne w jakiegokolwiek sposób bez naruszenia niniejszego Regulaminu przez Dostawcę, lub
    - o były w posiadaniu Dostawcy lub były mu znane przed uzyskaniem ich od Zamawiającego,



- o zostały ujawnione na podstawie pisemnej zgody Zamawiającego na takie ujawnienie.
- 8.3. Użytkownicy zobowiązują się do:
  - a. zachowania w tajemnicy Informacji Poufnych, do których otrzymali dostęp w ramach Systemu VDR, w szczególności podjęcia w stosunku do nich takich samych środków ostrożności oraz takich samych środków zabezpieczających jak te stosowane przez Użytkowników w stosunku do ich własnych Informacji Poufnych,
  - b. zapewnienia Informacjom Poufnym odpowiedniej ochrony przeciwko nieupoważnionemu ujawnianiu, kopiowaniu, rozpowszechnianiu lub wykorzystaniu, chyba że za pisemną zgodą lub na wyraźną prośbę Zamawiającego,
- 8.4. Za skutki wynikające z używania konta Użytkownika przez osoby trzecie wyłączną odpowiedzialność ponosi Użytkownik.
- 8.5. Dostawca zapewnia Użytkownikom tajemnicę komunikacji, zwaną „tajemnicą telekomunikacyjną”. Obejmuje ona informacje przekazywane w publicznej sieci Internet dotyczące Użytkowników, tylko w obrębie Systemu VDR i tylko w przypadku, w którym informacje objęte „tajemnicą telekomunikacyjną” nie są jawne z zasady lub ich ujawnienie nie jest niezbędne dla prawidłowego świadczenia Usługi VDR, której dotyczą. Informacje objęte „tajemnicą telekomunikacyjną” mogą zostać ujawnione jedynie w przypadkach określonych w przepisach.
- 8.6. Informacje objęte „tajemnicą telekomunikacyjną” mogą być przetwarzane przez Dostawcę tylko wówczas, gdy przetwarzanie ich jest przedmiotem Usługi VDR świadczonej Użytkownikom i jest niezbędne do jej prawidłowego wykonania lub nadzoru nad prawidłowym działaniem Systemu VDR.
- 8.7. Dostęp do informacji o zmianach sposobu i zakresu świadczenia Usługi VDR oraz do informacji, których wymóg dostarczania Użytkownikom wynika z art. 6 Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, Dostawca będzie realizować poprzez informacje wysyłane pocztą elektroniczną.

## 9. Postanowienia końcowe

- 9.1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem stosuje się przepisy prawa polskiego.
- 9.2. Właściwym do rozstrzygnięcia sporów wynikających z niniejszego Regulaminu jest sąd właściwy dla siedziby powoda.
- 9.3. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 17 października 2019 roku. O wszelkich zmianach niniejszego Regulaminu Użytkownicy będą informowani pocztą elektroniczną, a aktualny Regulamin będzie dostępny na stronie Regulaminu Systemu VDR.