

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG PROFESJONALNYCH PHU ELKA Radosław Miczyński

1. Wprowadzenie.

Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia usług przez PHU ELKA Radosław Miczyński z siedzibą: ul. Kosowa 3A, 66-008 Wilkanowo, NIP: 9291019367, REGON: 970083265

Regulamin ma charakter uniwersalny i dotyczy usług świadczonych w szczególności przez działy:

- Wsparcie Informatyczne,
- Programowanie Aplikacji,
- Ochrona Danych Osobowych.

Cennik usług dostępny jest pod adresem: <https://elka-it.pl/cennik/>

Zawarcie umowy, złożenie zlecenia lub rozpoczęcie współpracy oznacza akceptację Regulaminu, o ile strony nie postanowią inaczej w umowie lub zamówieniu.

Realizacja usług robiona jest zgodnie z obowiązującymi procedurami ISO 9001 i 27001.

2. Definicje.

Klient / Zleceniodawca – podmiot zlecający wykonanie usług.

Wykonawca / Zleceniobiorca – Firma PHU ELKA Radosław Miczyński

Umowa – umowa ramowa, abonamentowa, przedpłacona, projektowa lub inna forma współpracy (w tym akceptacja oferty/zamówienia), na podstawie której PHU ELKA świadczy usługi.

Usługi – usługi świadczone przez PHU ELKA, w tym:

- **Usługi Wsparcia Informatycznego** (serwis, helpdesk, administracja, konsulting IT),
- **Usługi Programowania Aplikacji** (wytwarzanie, rozwój, modyfikacje, wdrożenia oprogramowania),
- **Usługi Ochrony Danych Osobowych** (pełnienie funkcji IODO, tworzenie dokumentacji, audyty, szkolenia ODO),
- oraz inne usługi pokrewne uzgodnione z Klientem.

Zlecenie – zgłoszenie Klienta dotyczące wykonania określonych czynności (e-mail, system zgłoszeń, forma ustalona w umowie).

Projekt – zespół prac o określonym zakresie, harmonogramie i wynagrodzeniu (typowo: programowanie, wdrożenia, dokumentacja ODO).

Godziny pracy – dni robocze w godzinach **8:00–16:00**, chyba że umowa stanowi inaczej.

Serwis zdalny – realizacja usług z użyciem zdalnego dostępu lub komunikacji elektronicznej.

Tryb Express – priorytetowa realizacja na warunkach i stawkach określonych w Cenniku lub potwierdzonych w ofercie.

Czas reakcji – czas podjęcia czynności po przyjęciu Zlecenia do realizacji.

Infrastruktura Klienta – sprzęt/oprogramowanie/systemy/środowiska należące do Klienta lub przez niego używane.

3. Zakres usług

Firma PHU ELKA świadczy usługi z należytą starannością zawodową zgodnie z umową, zamówieniem i zasadami wiedzy technicznej w oparciu o wdrożony System Zarządzania Jakością ISO 9001 i System Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji ISO 27001.

Zakres usług może obejmować w szczególności:

- Usługi Wsparcia Informatycznego
 - helpdesk, obsługa zgłoszeń, diagnoza i usuwanie awarii,
 - administracja systemami i sieciami, konfiguracje, aktualizacje,
 - doradztwo IT, audyty środowisk IT, rekomendacje rozwoju,
 - backup, odtwarzanie, procedury awaryjne (o ile uzgodnione).
- Usługi Programowania Aplikacji
 - analiza wymagań, projektowanie, implementacja, testy,
 - modyfikacje, integracje, utrzymanie i rozwój systemów,
 - wdrożenia, migracje danych, szkolenia użytkowników (jeśli uzgodnione).

- Usługi Ochrony Danych Osobowych
 - opracowanie i aktualizacja dokumentacji RODO,
 - pełnienie funkcji IOD (jeżeli umowa tak stanowi),
 - audyty zgodności, szkolenia, wsparcie podczas incydentów/zgłoszeń,
 - konsultacje i opinie w obszarze przetwarzania danych.

Szczegółowy zakres usług i sposób rozliczeń wynika z:

- umowy, oferty lub zamówienia,
- cennika,
- uzgodnień operacyjnych (np. w systemie zgłoszeń).

4. Modele współpracy i rozliczeń

Usługi mogą być realizowane w modelu:

- abonamentowym (ryczałt / limit godzin / warunki pakietu),
- przedpłaconym (pakiet godzin),
- jednorazowym / według stawek z cennika,
- projektowym (wycena i harmonogram).

Sposób naliczania czasu pracy jest zgodny z umową i/lub Cennikiem (np. naliczenie minimalne, krok rozliczeniowy).

Niewykorzystane godziny abonamentowe rozliczane są zgodnie z zasadami wybranego wariantu i nie przechodzą na kolejny okres, o ile umowa nie stanowi inaczej.

W przypadku opóźnienia w płatności PHU ELKA może wstrzymać świadczenie usług po uprzednim wezwaniu lub zgodnie z umową.

5. Zgłoszenia, realizacja, czasy reakcji

Zlecenia przyjmowane są w formie uzgodnionej z Klientem, w szczególności e-mailowo na adresy określone w umowie lub w zleceniu w zależności od rodzaju realizowanych usług.

Czas reakcji i priorytety mogą wynikać z umowy, pakietu lub ustaleń projektu. Jeżeli nie ustalono inaczej:

- reakcja następuje w godzinach pracy,
- realizacja zależy od kolejki i dostępności zespołu.

Tryb Express jest usługą dodatkowo płatną realizowaną po akceptacji warunków i kosztów przez Klienta.

Usługi wymagające dojazdu, pracy w siedzibie Klienta lub działań poza standardowymi godzinami pracy mogą wymagać odrębnej akceptacji kosztów.

6. Współdziałanie Klienta

Klient zobowiązuje się do współdziałania niezbędnego do wykonania usług, w szczególności poprzez:

- przekazywanie informacji, dostępu, dokumentacji i danych,
- wyznaczenie osób kontaktowych,
- zapewnienie dostępu administracyjnego, o ile jest niezbędny,
- zapewnienie warunków organizacyjnych (stanowisko, dostęp do infrastruktury) przy pracach na miejscu.

Brak współdziałania może skutkować:

- wydłużeniem terminów realizacji zlecenia
- brakiem możliwości realizacji części usług,
- dodatkowymi kosztami (np. ponowne podjęcie tematu, dodatkowe analizy).

7. Dostęp zdalny i bezpieczeństwo

Jeżeli realizacja usług tego wymaga, Klient udziela PHU ELKA upoważnienia do zdalnego dostępu do infrastruktury Klienta w zakresie niezbędnym do wykonania zlecenia/projektu.

PHU ELKA może ingerować w ustawienia systemowe i dane Klienta wyłącznie w zakresie koniecznym do wykonania usług.

W celu zapewnienia jakości usług, rozmowy telefoniczne mogą być nagrywane, każdorazowo Klient jest o tym informowany.

PHU ELKA stosuje środki bezpieczeństwa adekwatne do ryzyka oraz przyjęte zasady organizacyjne i techniczne zgodne z dokumentem ***Środki techniczne i organizacyjne stosowane przez PHU ELKA***

8. Poufność

Strony zobowiązują się do zachowania poufności informacji uzyskanych w związku ze współpracą. Informacjami Poufnymi są w szczególności informacje techniczne, organizacyjne, handlowe, dokumentacja, dane dostępne, konfiguracje, dane osobowe oraz treść umowy i uzgodnień.

Obowiązek poufności nie dotyczy informacji, które:

- są publicznie dostępne (nie wskutek naruszenia poufności),
- muszą zostać ujawnione na podstawie prawa lub żądania organu (w niezbędnym zakresie).

Obowiązek poufności obowiązuje w trakcie współpracy oraz przez okres **1 roku** po jej zakończeniu (o ile umowa nie stanowi inaczej).

9. Dane osobowe (RODO) i powierzenie przetwarzania

Jeżeli w trakcie świadczenia usług PHU ELKA uzyskuje dostęp do danych osobowych przetwarzanych przez Klienta, strony ustalają podstawę i rolę stron (administrator/podmiot przetwarzający) zgodnie z RODO.

W przypadku, gdy PHU ELKA przetwarza dane osobowe w imieniu Klienta, podstawą współpracy jest ***Umowa powierzenia przetwarzania danych DPA*** lub odpowiednie postanowienia w umowie głównej.

Klient zobowiązany jest przekazać informacje niezbędne do prawidłowej realizacji obowiązków RODO (m.in. zakres danych, cele, kategorie osób).

10. Prawa autorskie i rezultaty prac

W zakresie usług, których rezultaty mogą stanowić utwory (np. oprogramowanie, dokumentacja, analizy, materiały) zastosowanie mają postanowienia niniejszego paragrafu.

Jeżeli odrębna umowa nie stanowi inaczej:

- klient uzyskuje prawo korzystania z rezultatów prac w zakresie niezbędnym do własnej działalności,
- prawa autorskie i prawa majątkowe rezultatu prac pozostają własnością PHU ELKA.
- PHU ELKA zachowuje również pełne prawo do wykorzystania know-how, metod i doświadczeń zdobytych przy realizacji usług, z poszanowaniem poufności Klienta.

11. Odpowiedzialność

PHU ELKA ponosi odpowiedzialność na zasadach ogólnych, z zastrzeżeniem ograniczeń wynikających z umowy i niniejszego Regulaminu.

PHU ELKA nie odpowiada za:

- skutki wad infrastruktury, oprogramowania lub danych dostarczonych przez Klienta,
- działania osób trzecich lub dostawców Klienta, na które PHU ELKA nie ma wpływu,
- utracone korzyści Klienta (chyba że bezwzględnie obowiązujące przepisy stanowią inaczej),
- utratę danych, jeżeli Klient nie posiada aktualnych kopii bezpieczeństwa (o ile kopie nie były objęte usługą w ramach umowy).

W przypadku rażącego niedbalstwa lub winy umyślnej odpowiedzialność jest oceniana zgodnie z przepisami prawa.

12. Siła wyższa

Strony nie ponoszą odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań spowodowane siłą wyższą.

Strona powołująca się na siłę wyższą zawiadomi drugą stronę niezwłocznie i podejmie działania ograniczające skutki zdarzenia.

13. Reklamacje

Reklamacja może być złożona w formie elektronicznej – na adres e-mail: elka@elka.zgora.pl.

Reklamacja powinna zawierać co najmniej:

- imię i nazwisko (lub nazwę) użytkownika,
- dane kontaktowe do udzielenia odpowiedzi (adres e-mail lub adres pocztowy),
- opis zgłaszanych zastrzeżeń,
- wskazanie zlecenia/projektu, jeśli dotyczy.

Usługodawca rozpatruje reklamację w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania. W przypadku reklamacji konsumenta – brak udzielenia odpowiedzi w powyższym terminie może być traktowany jako uznanie reklamacji.

14. Zmiany Regulaminu i wersjonowanie

Regulamin posiada oznaczenie wersji oraz datę obowiązywania.

Usługodawca może dokonywać zmian Regulaminu, w szczególności w przypadku:

- zmiany przepisów prawa,
- zmiany zakresu lub sposobu świadczenia usług,
- rozwoju funkcjonalności systemu.

Nowa wersja Regulaminu publikowana jest na stronie internetowej Usługodawcy wraz z datą wejścia w życie.

W przypadku Klientów korzystających z usług w sposób ciągły zmiany Regulaminu wchodzi w życie po upływie 14 dni od daty opublikowania,

Klient ma prawo nie zaakceptować zmian i wypowiedzieć umowę przed ich wejściem w życie.

Do czasu wejścia w życie nowej wersji obowiązuje wersja dotychczasowa.

15. Postanowienia końcowe

Prawem właściwym do rozstrzygnięcia sporów jest prawo polskie.

W sprawach nieuregulowanych regulaminem zastosowanie mają przepisy powszechnie obowiązującego prawa.

Regulamin wchodzi w życie od dnia publikacji.

Data publikacji: 01.04.2026
Zatwierdził: Radosław Miczyński