

REGULAMIN SZCZEGÓŁOWY USŁUGI SYGNALISTA ONLINE **PHU ELKA Radosław Miczyński**

1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy Regulamin określa szczególne zasady świadczenia przez PHU ELKA Radosław Miczyński usługi SaaS pod nazwą **Sygnalista Online**.
2. Sygnalista Online stanowi specjalistyczny serwis internetowy świadczony w modelu SaaS, przeznaczony do wspomagania przyjmowania, rejestrowania i obsługi zgłoszeń dotyczących naruszeń prawa oraz komunikacji związanej z tymi zgłoszeniami.
3. Regulamin Szczegółowy stanowi dokument uzupełniający **Regulamin usług SaaS PHU ELKA** i określa zasady charakterystyczne dla Usługi Sygnalista Online.
4. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem Szczegółowym zastosowanie mają odpowiednio:
 - Regulamin usług SaaS PHU ELKA,
 - Umowa Powierzenia Przetwarzania Danych Osobowych (DPA),
 - Środki techniczne i organizacyjne stosowane przez PHU ELKA,
 - Poziom Świadczenia Usług SLA dla usług SaaS PHU ELKA,
 - Polityka Prywatności PHU ELKA,
 - obowiązujące przepisy prawa.
5. Aktualne wersje dokumentów, o których mowa powyżej, dostępne są na stronie internetowej PHU ELKA pod adresem: <https://grupa-elka.pl/pliki-do-pobrania-elka/>
6. W przypadku sprzeczności pomiędzy:
 - indywidualną Umową zawartą z Klientem,
 - indywidualną umową powierzenia przetwarzania danych osobowych,
 - Zamówieniem lub zaakceptowaną Ofertą indywidualną,a postanowieniami niniejszego Regulaminu Szczegółowego, pierwszeństwo mają indywidualne ustalenia Stron.
7. Regulamin Szczegółowy ma zastosowanie w zakresie nieuregulowanym indywidualnie pomiędzy Stronami.
8. Regulamin Szczegółowy zastępuje wcześniejsze regulaminy dotyczące Usługi Sygnalista Online wobec Klientów, dla których stał się częścią Umowy.
9. PHU ELKA udostępnia rozwiązanie techniczne służące do obsługi zgłoszeń. PHU ELKA nie dokonuje merytorycznej oceny zgłoszeń, nie prowadzi działań następczych i nie podejmuje decyzji w sprawach zgłoszeń, chyba że Strony zawarły odrębną Umowę obejmującą taki zakres usług.
10. Usługodawcą jest:

PHU ELKA Radosław Miczyński
ul. Kosowa 3A, 66-008 Wilkanowo
NIP: 9291019367
REGON: 970083265
e-mail: kontakt@sygnalista-online.eu
strona internetowa: www.grupa-elka.pl
strona Serwisu: www.sygnalista-online.eu

2. DEFINICJE

Serwis / Sygnalista Online / Usługa – serwis internetowy Sygnalista Online świadczony przez PHU ELKA w modelu SaaS, przeznaczony do wspomagania przyjmowania, rejestrowania, obsługi i dokumentowania zgłoszeń dotyczących naruszeń prawa.

Usługodawca / PHU ELKA – PHU ELKA Radosław Miczyński, dostawca i operator Serwisu Sygnalista Online.

Klient / Organizacja – osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, osoba prawna, podmiot publiczny, jednostka organizacyjna lub inny podmiot korzystający z Serwisu na podstawie Umowy, Zamówienia, zaakceptowanej Oferty lub rejestracji w Serwisie.

Administrator Konta – osoba wskazana przez Klienta do zarządzania kontem Organizacji, konfiguracją Serwisu, Użytkownikami i ich uprawnieniami.

Użytkownik – osoba upoważniona przez Klienta do korzystania z Serwisu, w szczególności do obsługi zgłoszeń, posiadająca indywidualne konto oraz uprawnienia nadane przez Klienta lub Administratora Konta.

Sygnalista – osoba fizyczna dokonująca zgłoszenia informacji o naruszeniu prawa za pośrednictwem Serwisu.

Osoba pomagająca w dokonaniu zgłoszenia – osoba fizyczna, która pomaga Sygnaliście w dokonaniu zgłoszenia w kontekście związanym z pracą i której pomoc nie powinna zostać ujawniona.

Osoba powiązana z Sygnalistą – osoba fizyczna mogąca doświadczyć działań odwetowych w związku ze zgłoszeniem dokonany przez Sygnalistę.

Osoba, której dotyczy zgłoszenie – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna wskazana w zgłoszeniu jako osoba, która dopuściła się naruszenia prawa, albo z którą osoba taka jest powiązana.

Zgłoszenie – informacja o naruszeniu prawa przekazana za pośrednictwem Serwisu.

Zgłoszenie wewnętrzne – informacja o naruszeniu prawa przekazana przez Sygnalistę za pośrednictwem Serwisu w ramach procedury zgłoszeń wewnętrznych obowiązującej u Klienta, zgodnie z przepisami ustawy z dnia 14 czerwca 2024 r. o ochronie sygnalistów.

Zgłoszenie zewnętrzne – informacja o naruszeniu prawa przekazana przez Sygnalistę za pośrednictwem Serwisu do Rzecznika Praw Obywatelskich lub organu publicznego właściwego do przyjmowania zgłoszeń zewnętrznych, zgodnie z przepisami ustawy z dnia 14 czerwca 2024 r. o ochronie sygnalistów.

Działania następne – działania podejmowane przez Klienta w celu oceny prawdziwości informacji zawartych w zgłoszeniu oraz przeciwdziałania naruszeniu prawa.

Dane Klienta – informacje, dokumenty i dane, w tym dane osobowe, wprowadzane, przechowywane lub przetwarzane w Serwisie przez Klienta, Użytkowników lub osoby dokonujące zgłoszeń.

Umowa – umowa o świadczenie Usługi zawarta pomiędzy PHU ELKA a Klientem, niezależnie od formy jej zawarcia.

Zamówienie – oświadczenie Klienta określające wybrany zakres Usługi lub inne parametry świadczenia Usługi.

Oferta – indywidualna oferta PHU ELKA dotycząca świadczenia Usługi zaakceptowana przez Klienta.

RODO – rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679.

Regulamin Szczegółowy / Regulamin – niniejszy Regulamin Szczegółowy Usługi Sygnalista Online.

Okres abonamentowy – okres, za który pobierane jest wynagrodzenie za korzystanie z Usługi, zgodnie z Cennikiem, Zamówieniem, Ofertą lub indywidualną Umową.

3. CHARAKTER SERWISU SYGNALISTA ONLINE

1. Sygnalista Online jest specjalistycznym narzędziem informatycznym świadczonym w modelu SaaS, wspomagającym przyjmowanie, rejestrowanie, obsługę i dokumentowanie zgłoszeń dotyczących naruszeń prawa.
2. Serwis stanowi rozwiązanie techniczne wspierające Klienta w realizacji procesów związanych z przyjmowaniem, rejestrowaniem, obsługą i dokumentowaniem zgłoszeń wewnętrznych oraz zgłoszeń zewnętrznych, w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 14 czerwca 2024 r. o ochronie sygnalistów, odpowiednio do statusu prawnego Klienta, jego obowiązków oraz zakresu funkcjonalności udostępnionych w Serwisie.
3. Sygnalista Online nie zastępuje obowiązków organizacyjnych i prawnych Klienta wynikających z przepisów dotyczących ochrony sygnalistów.
4. PHU ELKA nie dokonuje merytorycznej oceny zgłoszeń, nie rozstrzyga o ich zasadności, nie prowadzi działań następnych oraz nie podejmuje decyzji dotyczących zgłoszeń, chyba że Strony zawarły odrębną Umowę obejmującą taki zakres usług.
5. Klient odpowiada w szczególności za:
 - prawidłową organizację procesu przyjmowania i obsługi zgłoszeń,
 - wyznaczenie osób upoważnionych do obsługi zgłoszeń,
 - nadanie Użytkownikom odpowiednich uprawnień,
 - ocenę treści zgłoszeń,
 - prowadzenie działań następnych,
 - realizację obowiązków informacyjnych i terminów wynikających z obowiązujących przepisów prawa,

- prawidłowe dokumentowanie czynności podejmowanych w związku ze zgłoszeniami.
- 6. Serwis może być wykorzystywany wyłącznie w zakresie zgodnym z jego przeznaczeniem oraz obowiązującymi przepisami prawa.
- 7. PHU ELKA może rozwijać, modyfikować i aktualizować Serwis, w szczególności w celu:
 - poprawy bezpieczeństwa,
 - poprawy stabilności i wydajności,
 - rozwoju funkcjonalności,
 - dostosowania do zmian technologicznych,
 - dostosowania do zmian przepisów prawa,
 - poprawy ergonomii korzystania z Serwisu.
- 8. Zmiana lub rozwój funkcjonalności Serwisu nie oznacza obowiązku zachowania każdej funkcji w niezmienionej postaci, jeżeli zmiana nie powoduje istotnego ograniczenia podstawowego zakresu Usługi.

4. ZAKRES USŁUGI I FUNKCJONALNOŚCI

1. W ramach aktywnego abonamentu Klient uzyskuje dostęp do funkcjonalności Serwisu określonych w aktualnym Cenniku, Zamówieniu, Ofercie lub indywidualnej Umowie.
2. Serwis może umożliwiać w szczególności:
 - utworzenie i konfigurację konta Organizacji,
 - tworzenie kont Użytkowników,
 - nadawanie Użytkownikom uprawnień do obsługi zgłoszeń,
 - przyjmowanie zgłoszeń dokonywanych za pośrednictwem Serwisu,
 - rejestrowanie zgłoszeń,
 - przechowywanie treści zgłoszeń oraz załączonych dokumentów,
 - prowadzenie komunikacji związanej ze zgłoszeniem,
 - dokumentowanie czynności podejmowanych w toku obsługi zgłoszenia,
 - prowadzenie rejestru zgłoszeń,
 - przypisywanie zgłoszeń do określonych Użytkowników lub obszarów obsługi,
 - przechowywanie informacji dotyczących działań podejmowanych przez Klienta w związku ze zgłoszeniem,
 - eksport danych i informacji w zakresie funkcjonalności udostępnionych w Serwisie.
3. Szczegółowy sposób działania poszczególnych funkcjonalności wynika z aktualnej wersji Serwisu.
4. PHU ELKA może wprowadzać nowe funkcjonalności oraz modyfikować istniejące funkcjonalności Serwisu.
5. Niektóre funkcjonalności mogą być dostępne wyłącznie w określonym wariantcie Usługi albo na podstawie indywidualnych ustaleń z Klientem.
6. Serwis może zawierać funkcjonalności oznaczone jako testowe, pilotażowe lub rozwojowe. Funkcjonalności takie mogą podlegać zmianom, ograniczeniom albo zostać wycofane.

5. UŻYTKOWNICY I UPRAWNIENIA

1. Klient wyznacza osoby upoważnione do korzystania z Serwisu oraz określa zakres ich uprawnień.
2. Każdy Użytkownik korzysta z Serwisu za pośrednictwem indywidualnego konta, chyba że dana funkcjonalność Serwisu nie wymaga logowania.
3. Klient lub Administrator Konta może w szczególności:
 - tworzyć konta Użytkowników,
 - nadawać i zmieniać uprawnienia Użytkowników,
 - przypisywać Użytkowników do określonych obszarów lub kategorii zgłoszeń,
 - blokować lub usuwać konta Użytkowników,
 - zarządzać zakresem dostępu do danych i zgłoszeń.
4. Klient odpowiada za:
 - prawidłowe wyznaczenie osób upoważnionych do obsługi zgłoszeń,
 - nadanie Użytkownikom uprawnień odpowiednich do zakresu ich obowiązków,
 - aktualność listy Użytkowników,
 - niezwłoczne odebranie dostępu osobom, które utraciły uprawnienie do korzystania z Serwisu,

- działania podejmowane przez Użytkowników w ramach nadanych im uprawnień.
- 5. Uprawnienia Użytkowników powinny być nadawane zgodnie z zasadą minimalnego dostępu oraz z uwzględnieniem obowiązku zachowania poufności informacji związanych ze zgłoszeniami.
- 6. Zabronione jest w szczególności:
 - współdzielenie indywidualnych kont Użytkowników,
 - udostępnianie danych dostępowych osobom nieuprawnionym,
 - umożliwianie korzystania z konta przez osoby trzecie,
 - obchodzenie zabezpieczeń Serwisu,
 - podejmowanie prób uzyskania dostępu do zgłoszeń lub danych, do których Użytkownik nie posiada uprawnień,
 - korzystanie z Serwisu w sposób niezgodny z prawem lub przeznaczeniem Serwisu.
- 7. PHU ELKA może czasowo zablokować konto Użytkownika w przypadku:
 - podejrzenia nieuprawnionego dostępu,
 - naruszenia zasad bezpieczeństwa,
 - naruszenia Regulaminu,
 - działań mogących zagrozić bezpieczeństwu Serwisu lub danych,
 - żądania Klienta lub Administratora Konta.

6. DOKONYWANIE ZGŁOSZEŃ

1. Serwis umożliwia dokonywanie zgłoszeń za pośrednictwem formularza lub innej funkcjonalności udostępnionej w Serwisie.
2. Zakres informacji wymaganych przy dokonywaniu zgłoszenia może być określany przez Klienta w ramach konfiguracji Serwisu, z uwzględnieniem obowiązujących przepisów prawa.
3. Osoba dokonująca zgłoszenia może przekazać informacje i dokumenty dotyczące zgłaszanego naruszenia w zakresie umożliwiającym przez funkcjonalność Serwisu.
4. Serwis może umożliwiać dokonanie zgłoszenia z podaniem danych identyfikacyjnych Sygnalisty lub bez ich podania, jeżeli taki sposób dokonywania zgłoszeń został udostępniony przez Klienta.
5. Klient odpowiada za określenie zasad przyjmowania i obsługi zgłoszeń obowiązujących w jego Organizacji, w tym za zgodność tych zasad z obowiązującymi przepisami prawa.
6. PHU ELKA nie dokonuje oceny:
 - prawdziwości informacji zawartych w zgłoszeniu,
 - zasadności zgłoszenia,
 - statusu osoby dokonującej zgłoszenia,
 - zakresu ochrony przysługującej Sygnaliście,
 - sposobu prowadzenia działań następnych przez Klienta.
7. PHU ELKA nie jest stroną postępowania prowadzonego przez Klienta w związku ze zgłoszeniem i nie podejmuje działań następnych, chyba że Strony zawarły odrębną Umowę obejmującą taki zakres usług.
8. Klient odpowiada za terminową i prawidłową obsługę zgłoszeń oraz realizację obowiązków wynikających z przepisów dotyczących ochrony sygnalistów.

7. DANE I TREŚCI ZGŁOSZEŃ

1. Klient odpowiada za organizację procesu przetwarzania danych i informacji znajdujących się w zgłoszeniach.
2. W ramach zgłoszenia mogą być przetwarzane w szczególności informacje dotyczące:
 - Sygnalisty,
 - osoby pomagającej w dokonaniu zgłoszenia,
 - osoby powiązanej z Sygnalistą,
 - osoby, której dotyczy zgłoszenie,
 - świadków lub innych osób trzecich,
 - zdarzeń, okoliczności i dokumentów związanych ze zgłoszeniem.
3. Klient odpowiada za:
 - zgodność z prawem przetwarzania danych znajdujących się w zgłoszeniach,
 - zakres gromadzonych danych,

- prawidłowość procesu ich udostępniania,
 - zakres dostępu poszczególnych Użytkowników,
 - przestrzeganie zasad retencji danych wynikających z obowiązujących przepisów prawa.
4. PHU ELKA nie dokonuje merytorycznej weryfikacji treści zgłoszeń oraz nie odpowiada za:
- prawdziwość przekazanych informacji,
 - kompletność zgłoszenia,
 - zgodność informacji zawartych w zgłoszeniu ze stanem faktycznym,
 - treść dokumentów lub załączników przekazanych przez Sygnalistę lub Użytkowników,
 - decyzje podejmowane przez Klienta na podstawie treści zgłoszenia.
5. Klient powinien zapewnić, aby przetwarzane były wyłącznie dane adekwatne i niezbędne do realizacji celu związanego z przyjmowaniem i obsługą zgłoszeń.
6. Dane osobowe niemające znaczenia dla rozpatrywania zgłoszenia nie powinny być gromadzone, a w przypadku ich przypadkowego zebrania Klient zobowiązany jest zapewnić ich usunięcie niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od chwili ustalenia, że nie mają znaczenia dla sprawy, zgodnie z art. 8 ust. 4 ustawy o ochronie sygnalistów.
7. PHU ELKA może przetwarzać treść zgłoszenia lub załączników wyłącznie w zakresie niezbędnym do świadczenia Usługi, zapewnienia bezpieczeństwa, wykonania czynności technicznych lub obsługi zgłoszenia serwisowego, zgodnie z DPA.

8. DANE OSOBOWE

1. W zakresie danych osobowych przetwarzanych w związku z dokonywaniem, rejestrowaniem i obsługą zgłoszeń Klient działa jako administrator danych osobowych w rozumieniu RODO, chyba że z konkretnej relacji prawnej wynika inna rola Klienta.
2. W zakresie, w jakim PHU ELKA przetwarza dane osobowe w imieniu Klienta w związku ze świadczeniem Usługi Sygnalista Online, PHU ELKA działa jako Podmiot Przetwarzający w rozumieniu art. 28 RODO.
3. W zakresie danych osobowych przetwarzanych przez PHU ELKA we własnych celach związanych w szczególności z:
 - zawarciem i wykonywaniem Umowy,
 - prowadzeniem konta Klienta,
 - rozliczeniami,
 - komunikacją z Klientem,
 - obsługą zgłoszeń serwisowych,
 - zapewnieniem bezpieczeństwa Serwisu,PHU ELKA działa jako administrator danych osobowych.
4. Szczegółowe zasady przetwarzania danych osobowych przez PHU ELKA jako administratora określa Polityka Prywatności PHU ELKA.
5. Szczegółowe zasady powierzenia przetwarzania danych osobowych określa obowiązująca **Umowa Powierzenia Przetwarzania Danych Osobowych (DPA)** albo indywidualna umowa powierzenia zawarta z Klientem.
6. W ramach Serwisu mogą być przetwarzane w szczególności dane osobowe:
 - Użytkowników,
 - Sygnalistów,
 - osób pomagających w dokonaniu zgłoszenia,
 - osób powiązanych z Sygnalistą,
 - osób, których dotyczy zgłoszenie,
 - świadków,
 - innych osób wskazanych w treści zgłoszenia lub dokumentacji związanej ze zgłoszeniem.
7. Zakres danych może obejmować w szczególności:
 - dane identyfikacyjne,
 - dane kontaktowe,
 - dane dotyczące zatrudnienia lub współpracy,
 - informacje o powiązaniu osoby z Klientem lub zgłaszaną sprawą,
 - treści zawarte w zgłoszeniach i dokumentach,

- dane znajdujące się w załącznikach,
 - dane techniczne,
 - identyfikatory Użytkowników,
 - logi i informacje niezbędne do zapewnienia bezpieczeństwa Serwisu.
8. W ramach Serwisu mogą być również przetwarzane szczególne kategorie danych osobowych, o których mowa w art. 9 RODO, oraz dane, o których mowa w art. 10 RODO, jeżeli zostały zawarte w zgłoszeniu lub dokumentacji związanej ze zgłoszeniem i ich przetwarzanie odbywa się zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
9. PHU ELKA przetwarza powierzone dane osobowe wyłącznie w zakresie niezbędnym do świadczenia Usługi i zgodnie z DPA oraz udokumentowanymi poleceniami Klienta.
10. Szczegółowe zasady korzystania z dalszych podmiotów przetwarzających, transferu danych, audytów oraz obowiązków PHU ELKA jako Podmiotu Przetwarzającego określa DPA.
11. Po zakończeniu świadczenia Usługi Dane Klienta są zwracane lub usuwane zgodnie z DPA, obowiązującymi zasadami retencji oraz przepisami prawa.
12. W przypadku zawarcia indywidualnej umowy powierzenia danych osobowych ma ona pierwszeństwo przed publicznym DPA oraz postanowieniami niniejszego Regulaminu Szczegółowego w zakresie dotyczącym powierzenia danych.

9. POUFNOŚĆ I OCHRONA TOŻSAMOŚCI SYGNALISTY

1. Klient zobowiązany jest zapewnić, aby dostęp do zgłoszeń oraz informacji związanych ze zgłoszeniami posiadały wyłącznie osoby upoważnione.
2. Klient odpowiada za właściwe nadanie Użytkownikom uprawnień oraz za przestrzeganie przez nich obowiązku zachowania poufności.
3. Informacje umożliwiające bezpośrednie lub pośrednie ustalenie tożsamości Sygnalisty powinny być chronione zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
4. Ujawnienie tożsamości Sygnalisty lub informacji pozwalających na jej ustalenie może nastąpić wyłącznie w przypadkach przewidzianych przez obowiązujące przepisy prawa.
5. Obowiązek zachowania poufności obejmuje w szczególności:
 - dane osobowe Sygnalisty,
 - dane osoby pomagającej w dokonaniu zgłoszenia,
 - dane osoby powiązanej z Sygnalistą,
 - dane osoby, której dotyczy zgłoszenie,
 - treść zgłoszenia,
 - załączniki do zgłoszenia,
 - informacje dotyczące działań następczych,
 - informacje organizacyjne i techniczne związane z obsługą zgłoszenia.
6. PHU ELKA zachowuje poufność informacji, do których może uzyskać dostęp w związku ze świadczeniem Usługi, na zasadach określonych w Regulaminie usług SaaS, DPA oraz dokumentacji bezpieczeństwa.
7. PHU ELKA nie wykorzystuje informacji zawartych w zgłoszeniach do celów innych niż świadczenie Usługi, zapewnienie bezpieczeństwa, wykonywanie obowiązków wynikających z przepisów prawa oraz realizacja udokumentowanych poleceń Klienta.
8. Obowiązek zachowania poufności obowiązuje przez cały okres świadczenia Usługi oraz po jej zakończeniu, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i DPA.

10. BEZPIECZEŃSTWO INFORMACJI

1. PHU ELKA stosuje środki techniczne i organizacyjne mające na celu zapewnienie bezpieczeństwa informacji przetwarzanych w Serwisie.
2. Środki bezpieczeństwa są stosowane zgodnie z:
 - wdrożonym Systemem Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji,
 - wymaganiami ISO/IEC 27001,
 - oceną ryzyka,
 - obowiązującymi przepisami prawa,
 - dokumentacją bezpieczeństwa PHU ELKA.

3. Szczegółowe środki techniczne i organizacyjne są określone w odrębnym dokumencie dostępnym na stronie internetowej PHU ELKA.
4. PHU ELKA stosuje w szczególności:
 - kontrolę dostępu,
 - uwierzytelnianie Użytkowników,
 - szyfrowanie transmisji,
 - mechanizmy ochrony danych i zgłoszeń,
 - wykonywanie kopii zapasowych,
 - monitoring infrastruktury,
 - rejestrowanie zdarzeń bezpieczeństwa,
 - mechanizmy ograniczające dostęp do danych osobom nieuprawnionym.
5. Klient odpowiada za bezpieczeństwo:
 - urządzeń wykorzystywanych przez Użytkowników,
 - kont Użytkowników,
 - haseł i danych dostępowych,
 - sieci i infrastruktury pozostającej pod jego kontrolą,
 - prawidłowe zarządzanie uprawnieniami.
6. Klient zobowiązany jest niezwłocznie poinformować PHU ELKA o zdarzeniach mogących wskazywać na:
 - przejęcie danych dostępowych,
 - nieuprawniony dostęp do Serwisu,
 - naruszenie bezpieczeństwa zgłoszeń,
 - utratę kontroli nad kontem Użytkownika,
 - inne zdarzenie mogące mieć wpływ na bezpieczeństwo danych przetwarzanych w Serwisie.

11. POZIOM ŚWIADCZENIA USŁUGI (SLA) I WSPARCIE TECHNICZNE

1. PHU ELKA zapewnia utrzymanie Serwisu przez okres aktywnego abonamentu.
2. W ramach Usługi PHU ELKA zapewnia w szczególności:
 - dostęp do aktualnej wersji Serwisu,
 - utrzymanie infrastruktury pozostającej pod kontrolą PHU ELKA,
 - aktualizacje bezpieczeństwa,
 - poprawki błędów,
 - podstawowe wsparcie techniczne,
 - obsługę zgłoszeń serwisowych zgodnie z obowiązującym SLA.
3. Szczegółowe zasady dotyczące:
 - dostępności Serwisu,
 - klasyfikacji incydentów,
 - czasów reakcji,
 - wykonywania kopii zapasowych,
 - okien serwisowych,
 - obsługi zgłoszeń,

określa dokument Poziom Świadczenia Usług SLA dla usług SaaS PHU ELKA.

4. PHU ELKA może czasowo ograniczyć dostęp do Serwisu w związku z:
 - pracami serwisowymi,
 - aktualizacjami,
 - modernizacją infrastruktury,
 - usuwaniem awarii,
 - działaniami związanymi z bezpieczeństwem.
5. PHU ELKA nie odpowiada za przerwy lub nieprawidłowości wynikające z:
 - infrastruktury Klienta,
 - urządzeń Użytkowników,
 - łącza internetowego Klienta lub Użytkownika,
 - działania operatorów telekomunikacyjnych,

- działania usług i systemów zewnętrznych pozostających poza kontrolą PHU ELKA,
 - nieautoryzowanych zmian dokonanych przez Klienta lub osoby trzecie.
6. PHU ELKA podejmuje działania mające na celu zapewnienie prawidłowego, bezpiecznego i ciągłego działania Serwisu, jednak nie gwarantuje całkowicie nieprzerwanej i bezbłędnej dostępności Usługi.

12. PŁATNOŚCI

1. Korzystanie z Serwisu jest co do zasady odpłatne.
2. Klient zobowiązany jest do uiszczania opłat za korzystanie z Usługi zgodnie z aktualnym Cennikiem, Zamówieniem, zaakceptowaną Ofertą lub indywidualną Umową.
3. Opłaty pobierane są z góry za właściwy Okres abonamentowy, chyba że Strony uzgodnią inaczej.
4. Aktualny Cennik Usługi dostępny jest na stronie internetowej Sygnalista Online.
5. Cennik może określać w szczególności:
 - wysokość opłaty abonamentowej,
 - warianty Usługi,
 - zakres dostępnych funkcjonalności,
 - ceny usług dodatkowych,
 - warunki korzystania z opcji indywidualnych.
6. Zmiana Cennika nie wpływa na wysokość opłat należnych za już rozpoczęty i opłacony Okres abonamentowy. Nowe ceny stosuje się od kolejnego Okresu abonamentowego, chyba że Strony uzgodnią inaczej.
7. PHU ELKA może oferować:
 - okresy testowe,
 - rabaty,
 - czasowy dostęp bezpłatny,
 - indywidualne warunki handlowe.
8. Brak zapłaty w terminie może skutkować ograniczeniem lub zawieszeniem dostępu do Usługi na zasadach określonych w Regulaminie usług SaaS lub niniejszym Regulaminie Szczegółowym.

13. WŁASNOŚĆ INTELEKTUALNA

1. Wszelkie prawa do Serwisu, jego kodu źródłowego, struktury, interfejsu, rozwiązań technicznych, dokumentacji oraz innych elementów stanowiących utwory w rozumieniu przepisów prawa autorskiego należą do PHU ELKA albo podmiotów trzecich, od których PHU ELKA uzyskała odpowiednie prawa.
2. Klient nie nabywa autorskich praw majątkowych do Serwisu.
3. Klient uzyskuje niewyłączne i nieprzenoszalne prawo do korzystania z Serwisu przez okres aktywnego abonamentu i wyłącznie w zakresie wynikającym z Umowy, Zamówienia, zaakceptowanej Oferty oraz niniejszego Regulaminu Szczegółowego.
4. Zabrania się w szczególności:
 - kopiowania Serwisu,
 - modyfikowania Serwisu,
 - dekompilacji,
 - reverse engineering,
 - omijania zabezpieczeń,
 - podejmowania prób uzyskania kodu źródłowego,
 - podejmowania działań mogących naruszyć integralność lub bezpieczeństwo Serwisu.
5. Dane, zgłoszenia, dokumenty oraz inne treści wprowadzone do Serwisu przez Klienta, Użytkowników lub Sygnalistów nie stają się własnością PHU ELKA.

14. ODPOWIEDZIALNOŚĆ STRON

1. PHU ELKA odpowiada za prawidłowe świadczenie Usługi w zakresie pozostającym pod jej kontrolą, w szczególności za własną infrastrukturę oraz środowisko SaaS wykorzystywane do świadczenia Usługi.
2. PHU ELKA nie odpowiada za:
 - działania lub zaniechania Klienta,
 - działania lub zaniechania Użytkowników,

- treść zgłoszeń,
 - prawdziwość lub kompletność informacji zawartych w zgłoszeniach,
 - decyzje podejmowane przez Klienta w związku ze zgłoszeniami,
 - sposób prowadzenia działań następczych,
 - realizację przez Klienta obowiązków wynikających z przepisów dotyczących ochrony sygnalistów,
 - naruszenie terminów ustawowych przez Klienta,
 - nieprawidłowe nadanie Użytkownikom uprawnień,
 - ujawnienie informacji przez Klienta, Użytkowników lub inne osoby działające po stronie Klienta,
 - awarie operatorów telekomunikacyjnych,
 - działanie systemów zewnętrznych pozostających poza kontrolą PHU ELKA,
 - nieprawidłowe korzystanie z Serwisu,
 - awarie infrastruktury pozostającej poza kontrolą PHU ELKA.
3. PHU ELKA nie odpowiada za uznanie zgłoszenia za zasadne albo bezzasadne ani za skutki decyzji podjętych przez Klienta na podstawie informacji dostępnych w Serwisie.
 4. PHU ELKA nie odpowiada za ustalenie, czy osoba dokonująca zgłoszenia spełnia przesłanki uzyskania ochrony przewidzianej przepisami dotyczącymi ochrony sygnalistów.
 5. Samo korzystanie z Serwisu nie oznacza zapewnienia przez PHU ELKA zgodności procedury zgłoszeń wewnętrznych lub zewnętrznych Klienta ani całej organizacji procesu obsługi zgłoszeń z obowiązującymi przepisami prawa.
 6. PHU ELKA nie ponosi odpowiedzialności za utracone korzyści ani szkody pośrednie, chyba że odpowiedzialność taka wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
 7. PHU ELKA nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi wynikające z działania siły wyższej.
 8. Łączna odpowiedzialność PHU ELKA związana ze świadczeniem Usługi ograniczona jest do wysokości opłat abonamentowych zapłaconych przez Klienta za ostatnie 12 miesięcy świadczenia Usługi, chyba że bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa stanowią inaczej.

15. CZAS TRWANIA USŁUGI I DANE PO JEJ ZAKOŃCZENIU

1. Umowa o świadczenie Usługi Sygnalista Online zawierana jest na czas określony wynoszący 12 miesięcy, chyba że Strony w indywidualnej Umowie wyraźnie uzgodnią inaczej.
2. Okres świadczenia Usługi rozpoczyna się w dniu określonym w Umowie, Zamówieniu lub zaakceptowanej Ofercie, a w przypadku braku takiego określenia – w dniu aktywacji Usługi przez PHU ELKA.
3. Wynagrodzenie za korzystanie z Usługi ustalane jest za 12-miesięczny okres obowiązywania Umowy. Klient może dokonać wyboru sposobu płatności:
 - jednorazowo z góry za cały 12-miesięczny okres świadczenia Usługi,
 - w 12 miesięcznych płatnościach, zgodnie z Cennikiem, Zamówieniem, zaakceptowaną Ofertą lub indywidualną Umową.
4. Wybór płatności miesięcznych stanowi wyłącznie sposób rozliczenia wynagrodzenia należnego za 12-miesięczny okres obowiązywania Umowy i nie powoduje skrócenia czasu jej trwania ani przekształcenia Umowy w umowę zawartą na czas nieokreślony.
5. Umowa zawarta na okres 12 miesięcy nie podlega zwykłemu wypowiedzeniu przed upływem tego okresu, chyba że Strony uzgodnią inaczej lub możliwość wcześniejszego rozwiązania Umowy wynika z postanowień Regulaminu albo obowiązujących przepisów prawa.
6. Zaprzeszanie korzystania z Serwisu przez Klienta przed upływem okresu obowiązywania Umowy nie powoduje jej automatycznego rozwiązania ani nie zwalnia Klienta z obowiązku zapłaty wynagrodzenia należnego za uzgodniony okres świadczenia Usługi, z zastrzeżeniem przypadków wcześniejszego rozwiązania Umowy uprawniających do odpowiedniego rozliczenia Stron.
7. Po upływie 12-miesięcznego okresu, na jaki została zawarta Umowa, ulega ona automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony, na dotychczasowych warunkach, chyba że Strony uzgodnią inaczej lub Umowa zostanie skutecznie rozwiązana przed upływem tego okresu.
8. Korzystanie z płatnych funkcjonalności Serwisu wymaga posiadania aktywnej Usługi oraz terminowego regulowania należności wynikających z Umowy.
9. PHU ELKA może zawiesić dostęp do Usługi w przypadku:

- zaległości płatniczych przekraczających 14 dni od upływu terminu płatności,
 - naruszenia zasad bezpieczeństwa,
 - naruszenia Regulaminu,
 - podejrzenia nieuprawnionego dostępu,
 - korzystania z Serwisu w sposób niezgodny z prawem.
10. W przypadku naruszenia Regulaminu, które może zostać usunięte, PHU ELKA może wezwać Klienta do zaprzestania naruszeń i wyznaczyć odpowiedni termin na ich usunięcie. W przypadku zagrożenia bezpieczeństwa Serwisu, danych lub innych Użytkowników PHU ELKA może niezwłocznie ograniczyć lub zawiesić dostęp do Usługi, jeżeli jest to niezbędne do ograniczenia zagrożenia.
 11. Każda ze Stron może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku rażącego naruszenia jej postanowień lub Regulaminu przez drugą Stronę, z uwzględnieniem obowiązujących przepisów prawa. PHU ELKA może również rozwiązać Umowę w przypadku wykorzystywania Serwisu przez Klienta w sposób sprzeczny z prawem.
 12. Oświadczenie o rozwiązaniu Umowy może zostać złożone w formie pisemnej lub dokumentowej, w szczególności za pośrednictwem wiadomości e-mail przesłanej na adres wskazany przez drugą Stronę do kontaktów związanych z realizacją Umowy.
 13. Przed zakończeniem dostępu do Serwisu Klient zobowiązany jest do samodzielnego wygenerowania, pobrania i zabezpieczenia danych, raportów oraz dokumentacji, które zobowiązany jest przechowywać zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w zakresie funkcjonalności udostępnionych w Serwisie.
 14. Serwis umożliwia Klientowi samodzielne generowanie raportów oraz pobieranie danych i informacji w zakresie funkcjonalności udostępnionych w Serwisie. Klient odpowiada za sporządzenie i zabezpieczenie wymaganej dokumentacji oraz raportów przed zakończeniem korzystania z Usługi.
 15. Treści zgłoszeń oraz związane z nimi dane i dokumenty przechowywane są w Serwisie w postaci zaszyfrowanej. Dostęp do ich jawnej treści posiada wyłącznie Klient oraz osoby przez niego upoważnione, w granicach nadanych im uprawnień. PHU ELKA jako dostawca Serwisu nie posiada technicznej możliwości samodzielnego odszyfrowania tych danych.
 16. Ze względu na zastosowane mechanizmy szyfrowania PHU ELKA nie świadczy usług polegających na odszyfrowywaniu, odczytywaniu lub wykonywaniu eksportu jawnej treści zgłoszeń i związanych z nimi danych. Wygenerowanie raportów oraz pobranie dostępnych informacji następuje samodzielnie przez Klienta lub upoważnionych Użytkowników z wykorzystaniem funkcjonalności Serwisu.
 17. Po zakończeniu świadczenia Usługi Dane Klienta przechowywane w Serwisie podlegają usunięciu zgodnie z zasadami określonymi w Umowie Powierzenia Przetwarzania Danych Osobowych (DPA), z uwzględnieniem obowiązujących przepisów prawa oraz zasad usuwania kopii zapasowych. Klient ma możliwość samodzielnego pobrania danych i wygenerowania raportów w zakresie funkcjonalności udostępnionych w Serwisie przed zakończeniem dostępu do Usługi. Ze względu na zastosowane mechanizmy szyfrowania PHU ELKA nie posiada możliwości samodzielnego odszyfrowania i przekazania Klientowi danych w postaci jawnej. Zasady realizacji prawa Klienta do zwrotu lub usunięcia danych określa DPA.
 18. Klient odpowiada za zapewnienie wymaganej prawem retencji dokumentacji i danych związanych ze zgłoszeniami przed zakończeniem korzystania z Serwisu.
 19. Po usunięciu Danych Klienta zgodnie z obowiązującymi zasadami ich późniejsze odtworzenie może być niemożliwe.

16. AKCEPTACJA ELEKTRONICZNA I POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Korzystanie z Serwisu wymaga akceptacji niniejszego Regulaminu Szczegółowego oraz dokumentów wymaganych do świadczenia Usługi.
2. Akceptacja może nastąpić w szczególności poprzez:
 - zaznaczenie odpowiedniego pola w Serwisie,
 - rejestrację konta,
 - złożenie Zamówienia,
 - akceptację Oferty,
 - zalogowanie się do Serwisu po udostępnieniu dokumentu, jeżeli Użytkownik został wcześniej poinformowany o jego obowiązywaniu,
 - rozpoczęcie korzystania z Usługi po udostępnieniu dokumentów.
3. Serwis może rejestrować informacje dotyczące akceptacji, w szczególności:

- datę i godzinę,
 - identyfikator Klienta lub Użytkownika,
 - adres IP,
 - wersję dokumentu,
 - identyfikator sesji,
 - sposób dokonania akceptacji.
4. Brak akceptacji dokumentów wymaganych do świadczenia Usługi może uniemożliwiać rozpoczęcie lub dalsze korzystanie z Serwisu.
 5. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem Szczegółowym zastosowanie mają dokumenty wskazane w §1 oraz obowiązujące przepisy prawa polskiego.
 6. Sądem właściwym do rozstrzygania sporów jest sąd właściwy miejscowo dla siedziby PHU ELKA, o ile bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa nie stanowią inaczej.
 7. Jeżeli którekolwiek postanowienie Regulaminu okaże się nieważne lub bezskuteczne, nie wpływa to na ważność pozostałych postanowień.
 8. PHU ELKA może zmienić niniejszy Regulamin Szczegółowy w szczególności w przypadku:
 - zmiany przepisów prawa,
 - zmiany funkcjonalności Serwisu,
 - zmiany wymagań bezpieczeństwa,
 - zmiany Cennika,
 - zmiany sposobu lub modelu świadczenia Usługi.
 9. O planowanej zmianie Regulaminu Klient zostanie poinformowany co najmniej 14 dni przed dniem jej wejścia w życie poprzez publikację nowej wersji Regulaminu oraz informację przekazaną za pośrednictwem Serwisu lub poczty elektronicznej.
 10. W przypadku braku akceptacji zmian Klient może wypowiedzieć Umowę przed dniem wejścia w życie nowej wersji Regulaminu.
 11. Korzystanie z Serwisu po dniu wejścia w życie zmian oznacza akceptację nowej wersji Regulaminu, o ile obowiązujące przepisy prawa lub indywidualna Umowa nie wymagają innego sposobu akceptacji.
 12. Regulamin obowiązuje od dnia publikacji.