Regulamin świadczenia usług informatycznych

§ 1 Postanowienia wstępne

1. Niniejszy dokument reguluje zasady świadczenia Usług na rzecz Klienta przez ITlab z siedzibą w Katowicach.
2. Usługi świadczone są w oparciu o Zamówienia, do których stosuje się Regulamin i odpowiednie Regulaminy dodatkowe.
3. Regulaminy dodatkowe mają zastosowanie tylko dla Usług, których dotyczą.
4. W przypadku rozbieżności pomiędzy Zamówieniami, Regulaminami Dodatkowymi lub niniejszym Dokumentem, pierwszeństwo stosowania ma Zamówienie, dalej Regulaminy Dodatkowe, a następnie Regulamin. W przypadku istnienia różnych wersji językowych w/w dokumentów, w przypadku istnienia rozbieżności między wersjami językowymi, pierwszeństwo stosowania ma wersja polska.

§ 2 Definicje

1. Pojęcia pisane wielką literą będą miały znaczenie określone poniżej:
    a. ITlab, Usługodawca - ITlab.pl sp. z o. o. z siedzibą w Katowicach 40-160, przy al. Wojciecha Korfantego 51, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Katowice-Wschód w Katowicach, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, KRS: 0000611040, NIP: 2220900563;
    b. Klient - osoba lub podmiot nieposiadający osobowości prawnej, będący stroną Zamówienia;
    c. Użytkownik - faktyczna osoba korzystająca z Usługi, lub na rzecz której Usługa jest świadczona;
    d. Zasoby Klienta - infrastruktura, oprogramowanie i in. formy zasobów, które udostępnia Klient, a które są wykorzystywane do świadczenia Usługi, lub w stosunku do których Usługa jest świadczona;
    e. Zasoby ITlab - infrastruktura, oprogramowanie i in. formy zasobów, które udostępnia lub wykorzystuje ITlab do świadczenia Usług;
    f. Materiały - wszelkie treści lub informacje Użytkownika przetwarzane przy pomocy Zasobów Klienta lub Zasobów ITlab;
    g. Regulamin - niniejszy dokument;
    h. Regulamin dodatkowy - dokument regulujący szczególne zasady świadczenia określonych Usług, mający zastosowanie wyłącznie przy ich świadczeniu na rzecz Klienta;

i. Usługa - każda usługa świadczona przez ITlab na rzecz Klienta lub Użytkownika;

j. SLA - załącznik do Regulaminu lub Regulaminu dodatkowego, określające gwarantowane przez ITlab poziomy jakości poszczególnych Usług, wraz z zasadami wypłacania Klientowi rekompensat w razie ich niedotrzymania;

k. Licencje - uprawnienia nadawane przez osoby trzecie do wykorzystywania określonego oprogramowania przez Klienta lub Użytkownika;

l. Dane osobowe - oznaczają wszelkie informacje o zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania osobie fizycznej („osoba, której dane dotyczą”);

m. Przetwarzanie danych osobowych - oznacza operację lub zestaw operacji wykonywanych na danych osobowych lub zestawach danych osobowych w sposób zautomatyzowany lub niezautomatyzowany, takie jak zbieranie, utrwalanie, organizowanie, porządkowanie, przechowywanie, adaptowanie lub modyfikowanie, pobieranie, przeglądanie, wykorzystywanie, ujawnianie poprzez przesłanie, rozpowszechnianie lub innego rodzaju udostępnianie, dopasowywanie lub łączenie, ograniczanie, usuwanie lub niszczenie;

n. Umowa powierzenia – umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych w rozumieniu art. 28 ust. 3 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady UE 2016/679, zwanego dalej „RODO”. Jeżeli nie postanowiono inaczej, warunki Umowy powierzenia zawarte są w Regulaminie;

o. Zdalny dostęp - możliwość fizycznego wykonywania przez Zleceniobiorcę, za pomocą własnych urządzeń i oprogramowania, przy jednoczesnym wykorzystaniu powszechnie dostępnego oprogramowania do pracy zespołowej na odległość, na urządzeniach lub w oprogramowaniu należących do Systemu informatycznego Zleceniodawcy, dowolnych operacji na prawach administratora, za pośrednictwem łącza internetowego, na odległość, w celu oraz w zakresie koniecznym do zapewnienia należytego działania Systemu informatycznego Zleceniodawcy.

§ 3 Zamówienia

1. Usługi świadczone są na postawie Zamówień, składanych drogą elektroniczną (w tym za pomocą poczty elektronicznej) lub pisemnie. Zamówienia składane są na wzorach udostępnianych lub zatwierdzanych przez ITlab, na adresy uzgodnione przez Strony zgodnie z postanowieniami §15.
2. ITlab potwierdzi przyjęcie Zamówienia w terminie do 3 dni roboczych. Brak potwierdzenia uznaje się za odmowę przyjęcia danego Zamówienia.
3. ITlab może także w odpowiedzi przedstawić uwagi do Zamówienia, w szczególności wskazać na jakich warunkach może świadczyć zamawiane Usługi. W takim wypadku, niepotwierdzenie przez Klienta uwag w terminie 3 dni roboczych uznaje się za rezygnację z Zamówienia.

4. W razie wątpliwości uznaje się, że uwagi Klienta do Zamówienia stanowią odrębne Zamówienie.

5. W przypadku, gdy ITlab przedstawia Klientowi ofertę, wówczas ostatecznie uzgodnione przez Strony warunki traktowane będą na potrzeby niniejszego Regulaminu jak zaakceptowane Zamówienie na takie Usługi i w takim wypadku postanowień ust. 2-4 nie stosuje się.

6. Zmiana Zamówienia po jego złożeniu traktowana jest jak złożenie nowego Zamówienia.

7. Złożenie Zamówienia jest jednoznaczne z zawarciem Umowy powierzenia przetwarzania, na podstawie której Klient powierza ITlab przetwarzanie danych osobowych w ramach tego Zlecenia i na zasadach określonych niniejszym dokumentem.

8. Klient oświadcza, że jest administratorem danych osobowych, które powierza ITlab do przetwarzania lub jest przetwarzającym, który powierza ITlab dane osobowe do dalszego przetwarzania.

§ 4 Wspólne zasady świadczenia usług

1. ITlab oświadcza, że posiada wiedzę, doświadczenie i zasoby niezbędne do świadczenia Usług z zachowaniem staranności wymaganej od podmiotów profesjonalnie zajmujących się świadczeniem tego usług tego typu, w szczególności, że posiada wdrożony system zarządzania bezpieczeństwem informacji oparty o normę PN-EN ISO/IEC 27001.

2. ITlab oświadcza, że stosuje środki techniczne, organizacyjne i inne służące zabezpieczeniu Usług przed awariami, nieuprawnionym dostępem osób trzecich do Materiałów, jak również nieuprawnionym lub przypadkowym uszkodzeniem lub utratą Materiałów.

3. Przy doborze i wdrożeniu środków, o których mowa w ust.2, ITlab bierze pod uwagę charakter Usług, możliwości techniczne i ekonomiczne Stron oraz ryzyka związane ze świadczeniem i korzystaniem z Usług. Ponadto, ITlab będzie dążyć do stałego wzmacniania zasad bezpieczeństwa, w miarę posiadanych możliwości. Pomimo powyższego, ITlab nie jest jednak w stanie zagwarantować całkowitego bezpieczeństwa Usług i Materiałów.

4. ITlab dołoży starań, aby na bieżąco informować Klienta (lub na jego życzenie - Użytkowników) o wszelkich istotnych zagrożeniach związanych z Usługami, możliwościach ich zmiany czy odmiennej konfiguracji, oraz wskaże dostrzeżone możliwości optymalizacji pracy Infrastruktury Klienta.

5. ITlab nie umożliwia korzystania z Usług w sposób anonimowy, z uwagi na charakter tych Usług i profil prowadzonej działalności.

6. ITlab zobowiązuje się przetwarzać powierzone do przetwarzania dane osobowe wyłącznie w celu świadczenia Usług określonych w zamówieniu, w zakresie wynikającym z regulaminu oraz złożonego Zamówienia.

7. ITlab będzie wykonywać operacje przetwarzania danych osobowych, wynikające z charakteru świadczonych Usług opisanych w Regulaminie, polegających na przeglądaniu (podglądzie), przechowywaniu, utrwalaniu oraz usuwaniu danych osobowych.

8. Dane będę przetwarzane w formie elektronicznej w systemach informatycznych wspieranych oraz administrowanych przez ITlab w sposób doraźny lub ciągły, w zależności od rodzaju świadczonej Usługi.

9. Czas trwania umowy wynika z Zamówienia na świadczone Usługi.

10. Klient w zamówieniu określa kategorie danych osobowych (np. imię, nazwisko, adres, itp.) oraz kategorię osób, których dane powierza ITlab do przetwarzania (np.: klienci, kontrahenci, pracownicy, pacjenci, etc.).

11. ITlab zobowiązuje się stosować metody przetwarzania danych osobowych oraz środki techniczne i organizacyjne, spełniające wymagania określone przepisami prawa powszechnego, a ponadto zapewniające ochronę przetwarzanych danych osobowych i zabezpieczające te dane przed ich udostępnieniem osobom nieupoważnionym, zabraniem przez osobę nieuprawnioną, przetwarzaniem z naruszeniem ustawy, zmianą, utratą, uszkodzeniem lub zniszczeniem, w zakresie, za który odpowiada, w tym w szczególności:

    a. do przetwarzania danych osobowych dopuszcza wyłącznie upoważnionych pracowników, którzy na piśmie zobowiązali się do zachowania tajemnicy;

    b. prowadzi wymaganą przepisami oraz standardami PN-EN ISO/IEC 27001 dokumentację przetwarzania danych osobowych, w tym wiążące reguły korporacyjne (polityki, regulaminy, instrukcje).

12. ITlab zobowiązuje się przetwarzać powierzone mu dane osobowe zgodnie z Umową powierzenia, aktualnymi przepisami prawa w zakresie ochrony danych osobowych, które chronią prawa osób, których dane dotyczą.

13. ITlab zobowiązany jest niezwłocznie zawiadamiać Klienta o:

    a. każdym stwierdzeniu naruszeniu ochrony danych osobowych (np. fakcie nieupoważnionego dostępu do danych osobowych);

    b. każdym prawnie umocowanym żądaniu udostępnienia danych osobowych właściwemu organowi państwa, chyba, że zakaz zawiadomienia wynika z przepisów prawa, a szczególności przepisów postępowania karnego, gdy zakaz ma na celu zapewnienia poufności wszczętego dochodzenia;

    c. każdym żądaniu otrzymanym od osoby, której dane osobowe przetwarza, przy czym ITlab nie ma prawa odpowiedzi na to żądanie.

14. ITlab ponosi odpowiedzialność za udostępnienie lub wykorzystanie danych osobowych niezgodnie z Regulaminem, a w szczególności za udostępnienie osobom nieupoważnionym.

15. ITlab może wykorzystywać podwykonawców w celu prawidłowego świadczenia Usług i w takim wypadku odpowiada za ich działania i zaniechania jak za działania własne. Powyższe

nie dotyczy osób trzecich produkujących czy dostarczających Licencje i w takim wypadku ITlab, o ile Strony nie postanowiły inaczej, nie odpowiada za działania i zaniechania takich dostawców czy producentów.

16. Klient odpowiada za działania lub zaniechania Użytkowników jak za działania lub zaniechania własne. ITlab będzie jednak, zależnie od wybranej Usługi i posiadanych możliwości, informował Klienta o działaniach lub zaniechaniach mogących rodzić odpowiedzialność Klienta.

17. W ramach określonych Usług ITlab może uzyskać dostęp do Materiałów i Klient poprzez Zamówienie takiej Usługi oświadcza, że dostęp taki nie narusza powszechnie obowiązującego prawa ani praw osób trzecich. Powyższe zdanie nie ma zastosowania, jeśli przedmiotem Usługi jest weryfikacja legalności Materiałów, w części w jakiej ITlab ma umowny i faktyczny dostęp do Materiałów.

18. Klient zobowiązuje się, że ani on, ani Użytkownicy nie będą dostarczać treści niezgodnych z powszechnie obowiązującym prawem ani naruszających prawa osób trzecich, także w przypadku, gdy ITlab w ramach Usługi monitoruje legalność Materiałów.

19. Klient zobowiązuje się przestrzegać wskazówek i zaleceń ITlab związanych z wykonywaniem przedmiotu Umowy, w szczególności w zakresie bezpieczeństwa Usług lub Materiałów.

20. ITlab może prowadzić prace planowe i w przypadku, gdy prace takie mogą wpłynąć na jakość lub dostępność Usług, powiadomi o tym Klienta z wyprzedzeniem co najmniej 72 h. W uzasadnionych przypadkach, ITlab zmieni termin prac w ustaleniu z Klientem, chyba, że prace polegają na usunięciu nieprawidłowości o charakterze krytycznym (w tym wgraniu tzw. łatek, aktualizacji etc.). O ile Strony nie postanowiły inaczej, ilość prac planowych nie przekroczy 4 h w skali miesiąca i nie przekroczy 2 h jednorazowo.

21. Miejsce świadczenia Usług określa Zamówienie. Przy braku takiego określenia uznaje się, że miejscem świadczenia Usługi jest siedziba ITlab.

22. W przypadku, gdy w ramach Usługi dostarczane jest rozwiązanie osoby trzeciej (w szczególności Licencje), wówczas Klient zobowiązany jest przestrzegać wszelkich odnośnych regulaminów czy postanowień licencyjnych związanych z takimi rozwiązaniami.

23. W przypadku zakupu Licencji, Klient jest zobowiązany do zgłaszania do ITlab pełnej, kompletnej listy faktycznych Użytkowników tych licencji (wraz ze wskazaniem ilości Użytkowników) wg formatu wymaganego przez dostawcę Licencji, oraz na bieżąco aktualizować taką listę.

24. W przypadku, gdy Usługa polega na administrowaniu przez ITlab określonymi Zasobami Klienta w imieniu Klienta, wówczas Klient przekaże ITlab wszelkie niezbędne dane logowania, oraz zobowiązuje się do niekorzystania z takich danych (nielogowania do Zasobów Klienta) przez czas świadczenia Usługi.

§ 5 Dostęp do Zasobów Klienta

1. W celu poprawnego świadczenia Usług, Klient umożliwi ITlab dostęp zdalny do Zasobów Klienta. Dostęp taki jest realizowany zgodnie z wytycznymi ITlab. Poprawne skonfigurowanie oraz utrzymanie zdalnego dostępu leży po stronie ITlab z wyłączeniem utrzymania w sprawności infrastruktury, do której zdalny dostęp jest realizowany (w szczególności w zakresie zasilania, dostępu do sieci Internet, etc.).
2. Poprawne zestawienie i utrzymanie zdalnego dostępu może wymagać pozyskania przez Klienta dodatkowej infrastruktury, przy czy ITlab dołoży starań by minimalizować koszty i inne obciążenia dla Klienta w związku z dostępem zdalnym.
3. W uzasadnionych wypadkach, na każdorazowe żądanie ITlab, Klient umożliwi bezpośredni dostęp do Zasobów Klienta, w szczególności do stacji roboczych Użytkowników, serwerów, routerów i in. urządzeń aktywnych. W czasie realizowania dostępu bezpośredniego, Klient może wyznaczyć osobę nadzorującą pracę.
4. Na żądanie Klienta, każdorazowy dostęp bezpośredni zostanie potwierdzony protokołem opisującym wykonane czynności. Postanowienia §8 ust. 4 stosuje się odpowiednio.

§ 6 Okres obowiązywania

1. Zamówienie jak i poszczególne Usługi mogą być złożone na czas określony lub nieokreślony, przy czym niektóre Usługi w ofercie ITlab mogą mieć założone okresy minimalnego ich świadczenia.
2. W przypadku Usług świadczonych przez czas nieokreślony, każda ze Stron może wypowiedzieć taką Usługę z zachowaniem 3-miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.
3. W okresie wypowiedzenia, o którym mowa w ust. 2, ITlab zapewnia Klientowi łącznie 8 roboczogodzin konsultacji na cele związane z wygaszaniem lub przenoszeniem Usług do innego dostawcy usług, jak również zobowiązuje się do współpracy z takim nowym dostawcą w celu i zakresie wynikającym z przenoszenia Usług. W takim jednak przypadku ITlab nie gwarantuje jakości Usług będących przedmiotem przenoszenia / wygaszania.
4. W przypadku Usług zawartych na czas określony (lub z minimalnym okresem świadczenia), nie podlegają one wcześniejszemu wypowiedzeniu (z zastrzeżeniem ust 6-7).
5. Usługi świadczone przez czas określony, po upływie okresu, na jaki były zamawiane, stają się Usługami świadczonymi przez czas nieokreślony, o ile żadna ze Stron nie złoży przed upływem takiego okresu oświadczenia o braku woli przedłużania okresu świadczenia Usługi.
6. ITlab może złożyć oświadczenie o zaprzestaniu świadczenia Usługi lub Usług ze skutkiem natychmiastowym (co jest jednoznaczne z zakończeniem współpracy Stron z winy Klienta), niezależnie od charakteru Usługi, jeśli Klient narusza zasady ich świadczenia, w szczególności zalega z opłatami przez okres co najmniej dwóch miesięcy, pomimo wezwania go do

zaniechania naruszeń (uregulowania zaległości), lub przetwarza Materiały niezgodnie z prawem.

7. Klient może złożyć oświadczenie o zaprzestaniu świadczenia Usługi lub Usług ze skutkiem natychmiastowym (co jest jednoznaczne z zakończeniem współpracy Stron z winy ITlab), niezależnie od charakteru Usługi, jeśli ITlab rażąco narusza zasady świadczenia Usług, pomimo uprzedniego wezwania do zaniechania naruszeń w terminie co najmniej 7 dni.

8. Gdy charakter Usługi wymaga dostępu do Zasobów Klienta przez ITlab, na żądanie Klienta ITlab zdeponuje w bezpiecznym, ustalonym przez Strony miejscu kopertę z danymi logowania, na potrzeby wykorzystania ich przez Klienta po zakończeniu świadczenia mu Usług. Wykrycie przez ITlab wykorzystania takich haseł w sposób nieupoważniony (w szczególności w trakcie świadczenia Usług) traktowane jest jak rażące naruszenie zasad świadczenia Usług przez Klienta.

§ 7 Płatności

1. Wysokość i terminy opłat reguluje Zamówienie. Przy braku takich regulacji lub przy niepełnych regulacjach, stosuje się zasady określone niniejszym paragrafem.

2. Opłaty jednorazowe ponoszone są przez Klienta z góry za cały zamówiony okres, przy czym Usługa będzie uruchomiona dopiero po uiszczeniu takiej opłaty.

3. Opłaty okresowe uiszczane będą z góry za dany okres rozliczeniowy. Okresem rozliczeniowym jest miesiąc kalendarzowy.

4. Opłaty zależne od zużycia zasobów oraz za usługi i inne czynności nieobjęte opłatą okresową wskazaną w ust. 3, ponoszone będą z dołu za dany okres rozliczeniowy.

5. Wszelkie opłaty będą dokonywane na postawie faktur VAT, w terminie 14 dni od dnia wystawienia faktury. Strony wyrażają zgodę na wystawianie i przesyłanie faktur drogą elektroniczną.

6. W przypadku, gdy kwota należna do zapłaty jest znana Klientowi, wówczas nieotrzymanie przez niego faktury nie stanowi podstawy do wydłużenia terminu lub wstrzymania zapłaty.

§ 8 Uruchamianie i zmiana Usług

1. Datę uruchomienia Usługi określa dane Zamówienie.

2. W razie nieokreślenia daty uruchomienia w Zamówieniu, Usługi uruchamiane będą w terminie do 14 dni od dnia przyjęcia Zamówienia do realizacji.

3. O uruchomieniu Usługi ITlab poinformuje Klienta wiadomością e-mail, chyba, że Usługa jest uruchamiana z chwilą przyjęcia Zamówienia.

4. Każde uruchomienie lub zmiana Usług potwierdzone będą protokołem potwierdzonym przez Strony, przy czym wymiana korespondencji e-mail potwierdzającej określający stan rzeczy traktowana jest jak podpisanie protokołu z dniem otrzymania ostatniej wiadomości.

5. W przypadku, gdy uruchomiana Usługa nie działa z przyczyn leżących po stronie ITlab, Klient może wyznaczyć ITlab odpowiedni, nie krótszy niż 7 dni termin na usunięcie nieprawidłowości. Postanowienia ust. 3-4 stosuje się odpowiednio.

6. Klient zobowiązany jest do informowania ITlab o zamianie, dodaniu lub deinstalacji jakiegokolwiek elementu Zasobów Klienta. O ile Strony nie postanowią odmiennie, informacja taka stanowi rozszerzenie istniejących Zamówień o taki element i może skutkować naliczeniem dodatkowych opłat.

§ 9 Wyłączanie i zawieszanie Usług

1. Klient może zlecić ITlab czasowe zawieszenie Usługi lub Usług. O ile Strony nie postanowiły inaczej, zawieszenie takie nie wpływa na wynagrodzenie ryczałtowe za taką Usługę oraz jego wymagalność. W takim jednak wypadku okres obowiązywania Zamówienia obejmującego taką Usługę także ulega zawieszeniu.

2. Niekorzystanie przez Klienta czy Użytkownika z Usługi, lub zmiana potrzeb Klienta lub Użytkownika sama z siebie nie powoduje rozwiązania danego Zamówienia i nie ma wpływu na jego dalszą realizację.

3. W przypadku, gdy Klient zalega z płatnościami za co najmniej jeden miesiąc kalendarzowy, ITlab może ograniczyć wszystkie lub niektóre Usługi świadczone Klientowi do czasu uregulowania zaległości, w szczególności poprzez zaprzestanie obsługiwania zgłoszeń awarii innych niż krytyczne (o najwyższym priorytecie). Ograniczenie lub zawieszenie wymaga uprzedniego bezskutecznego wezwania do uregulowania zaległości w wyznaczonym, nie krótszym niż 7 dni terminie.

4. Wypowiedzenie Usługi jest jednoznaczne z rozwiązaniem Umowy powierzenia dla tej Usługi.

5. Klient ma prawo wypowiedzieć Usługę, a tym samym rozwiązać Umowę powierzenia dla tej Usługi bez zachowania terminu wypowiedzenia, jeżeli ITlab:

   a. wykorzystał dane osobowe w sposób niezgodny z Regulaminem;

   b. powierzył przetwarzanie danych osobowych podwykonawcom bez zgody Klienta;

   c. nie zaprzestanie niewłaściwego przetwarzania danych osobowych;

   d. zawiadomi o swojej niezdolności do dalszego wykonywania Regulaminu w zakresie powierzenia przetwarzania danych osobowych.

6. Po zakończeniu świadczenia Usługi ITlab niezwłocznie, ale nie później niż w terminie do 7 dni kalendarzowych, zobowiązuje się zwrócić lub usunąć wszelkie dane osobowe oraz wszelkie ich kopie, których przetwarzanie zostało mu powierzone w ramach tej Usługi, w tym skutecznie usunąć je z nośników elektronicznych pozostających w jego dyspozycji i potwierdzić powyższe przekazanym Klientowi protokołem. Z powyższego obowiązku ITlab jest zwolniony jedynie w przypadku, gdy Prawo Unii lub prawo Rzeczypospolitej Polskiej pozwala lub nakazują mu dalsze przechowywanie tych danych osobowych.

§ 10 Prawo do kontroli w zakresie danych osobowych

1. Klient ma prawo do kontroli sposobu wykonywania wyłącznie Umowy powierzenia (tj. świadczenia Usługi w zakresie przetwarzania danych osobowych) poprzez przeprowadzenie zapowiedzianych z co najmniej siedmiodniowym wyprzedzeniem doraźnych kontroli dotyczących przetwarzania danych osobowych przez ITlab oraz żądania składania przez niego pisemnych wyjaśnień.
2. Przeprowadzenie kontroli, o których mowa w ust. 1, potwierdzane jest przez przedstawiciela Klienta protokołem z czynności, który podpisują przedstawiciele obu stron.
3. ITlab zobowiązuje się dostosować do zaleceń pokontrolnych mających na celu usunięcie ewentualnych uchybień i poprawę bezpieczeństwa przetwarzania danych osobowych.
4. Klient ma prawo zażądać od ITlab niezwłocznej, merytorycznej odpowiedzi na każde pytanie Klienta dotyczące przetwarzania powierzonych danych osobowych na podstawie Umowy powierzenia.
5. Możliwość dokonywania kontroli u podwykonawców ITlab może być ograniczona lub niemożliwa.

§ 11 Dalsze powierzenie przetwarzania danych osobowych

1. ITlab informuje, że w celu świadczenia Usług korzysta z infrastruktury poniżej wymienionych zewnętrznych dostawców:
    a. OVH Sp. z o.o. ul. Szkocka 5 lok. 1, 54-402 Wrocław, Polska;
    b. HitMe.pl – Marek Bajerski, Franciszka Mamuszki 17A, 80-178 Gdańsk, Polska;
    c. APN Promise S.A., ul. Domaniewska 44a, 02-672 Warszawa, Polska;
    d. PAX8 Inc, 5500 South Quebec Street, Suite 350, Greenwood Village, Colorado 80111, U.S.;
    e. Leaseweb Netherlands B.V.Luttenbergweg, 81101 EC Amsterdam;
    f. Contabo GmbH, Aschauer Straße 32a, D-81549 München;
    g. Hetzner Online GmbH, Industriestr. 25, 91710 Gunzenhausen, Germany;
    h. Wasabi Technologies, 111 Huntington Avenue, Suite 2900 Boston, MA 02199, U.S.;
    i. Backblaze, 500 Ben Franklin Ct, San Mateo, CA 94401, U.S.;
    j. Digitalocean LLC, 101 Avenue of the Americas 10th Floor New York, NY 10013, U.S.;
    k. NetHelpDesk LTD, Beverly House, Market Place, Stowmarket, Suffolk. IP14 1DP., UK;
    l. Kaseya International Deutschland GmbH Landsberger Straße 155, 80687 Munich, Germany;
    m. AnyDesk Software GmbH Türlenstraße 2, 70191 Stuttgart, Germany;

n. 1Password, 4711 Yonge St, 10th Floor Toronto, ON M2N 6K8, Canada;

o. Marken Systemy Antywirusowe Marek Markowski, ul. Armii Krajowej 23/13, 81-366 Gdynia, Polska;

p. Microsoft Ireland Operations Ltd, One Microsoft Place, South County Business Park Leopardstown Dublin 18, D18 P521 Irlandia

2. ITlab może powierzyć realizację Usługi w zakresie dalszego powierzenia przetwarzania danych osobowych innym podwykonawcom tylko i wyłącznie za pisemną zgodą Klienta. ITlab ponosi pełną odpowiedzialność względem Klienta za działania swoich podwykonawców.

3. ITlab może powierzyć realizację Usługi w zakresie dalszego powierzenia przetwarzania danych osobowych Podwykonawcy, tylko i wyłącznie, jeżeli w terminie 7 dni przed tym faktem powiadomi o tym Klienta, otrzymując jednoznaczne potwierdzenie, że informacja ta do Klienta dotarła. W terminie 7 dni od dnia otrzymania informacji Klient może wyrazić sprzeciw wobec proponowanych przez ITlab podmiotów, którym ten zamierza podzlecić przetwarzanie danych osobowych. Brak sprzeciwu w tym terminie ze strony Klienta jest równoznaczny z wyrażeniem przez niego zgody.

§ 12 Jakość Usług

1. ITlab dołoży wszelkich starań, aby świadczone Usługi stały na najwyższym możliwym poziomie, jednakże nie jest w stanie zagwarantować bezprzerwowego świadczenia Usług ani wyłączenia szkodliwej ingerencji osób trzecich.

2. Działanie ITlab ma charakter konsultacyjny i Klient oświadcza, że ma świadomość, że może nie być to wystarczające do usunięcia zgłaszanego problemu.

3. Dla każdego Zamówienia możliwe jest określanie dodatkowych poziomów jakości (SLA). Możliwe jest także określenie SLA dla poszczególnych Usług.

4. W każdym wypadku, okres w jakim ITlab była zobowiązana do wykonania określonych czynności ulega zawieszeniu na czas, przez jaki Klient lub Użytkownik nie wykonują niezbędnych oraz uprzednio wskazanych przez ITlab czynności (w szczególności w zakresie dostępu do Zasobów Klienta).

5. SLA ulega zawieszeniu na czas potrzebny na dokonanie zmiany w konfiguracji Usługi, jeśli zmiana taka została uprzednio uzgodniona z Klientem lub wynika z jego polecenia.

§ 13 Odpowiedzialność i wyłączenia odpowiedzialności

1. Zabronione jest wykorzystywanie Usług:

a. w celu wywołania wystąpienia awarii lub przeciążenia Infrastruktury ITlab lub osób trzecich, lub w sposób powodujący zagrożenie dla Infrastruktury ITlab lub osób trzecich;

b. w sposób godzący w integralność systemów informatycznych ITlab;

c. w sposób prowadzący do popełnienia czynu zabronionego w rozumieniu obowiązujących przepisów prawa;

d. w celu przesyłania niezamówionej informacji handlowej skierowanej do oznaczonego odbiorcy (tzw. „spam”);

e. do dostarczania treści o charakterze bezprawnym w rozumieniu Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2002, nr 144, poz. 1204 z poźn. zm.);

f. w celu lub w sposób umożliwiający rozpowszechnianie informacji lub materiałów chronionych prawem własności intelektualnej (w szczególności nagrań muzycznych, filmów, oprogramowania itp.) bez posiadania stosownych uprawnień;

g. w celu zakładania, utrzymywania lub jakiegokolwiek wspierania serwisów, stron, portali, itp. zawierających treści niezgodne z powszechnie obowiązującym prawem;

h. w celu rozpowszechniania lub udostępniania programów komputerowych przystosowanych do lub powstałych w celu umożliwienia popełnienia czynu zabronionego;

i. w sposób, który spowodowałby wykorzystanie Infrastruktury ITlab w celu popełnienia czynu zabronionego;

j. w celu lub w sposób umożliwiający przekierowywania na strony o charakterze lub zawierające informacje bądź programy określone w pkt. a-i.

2. O ile w Umowie nie wskazano wyraźnie inaczej lub nie jest to przedmiotem zamówionej Usługi, ITlab nie ponosi odpowiedzialności:

a. za skutki nieprzestrzegania przez Klienta lub Użytkownika zaleceń czy postanowień licencyjnych producenta/ dostawcy oprogramowania, w tym za niezgłoszenie (brak aktualizacji) listy Użytkowników Licencji, jeśli było to wymagane;

b. za skutki nieprzestrzegania przez Klienta lub Użytkownika zaleceń ITlab związanych z Usługami,

c. za wprowadzenie szkodliwego lub niechcianego oprogramowania do danych Klienta czy Użytkownika, a także za skutki takiego wprowadzenia;

d. za brak informowania ITlab o zmianie konfiguracji (dodaniu, deinstalacji) elementów Zasobów Klienta;

e. za integralność ani zawartość (treść) danych Klienta ani Użytkownika;

f. za niewłaściwe funkcjonowanie oprogramowania udostępnionego przez osoby trzecie, jak również za skutki działania lub niewłaściwego działania tego oprogramowania;

g. za zmiany wprowadzone do oprogramowania przez osobę inną niż ITlab lub podmiot działający w jej imieniu;

h. za utratę przez Klienta lub Użytkownika haseł dostępu lub konta;

i. Za skutki wykorzystania przez Klienta danych logowania (dostępu do Zasobów Klienta) w przypadku, gdy Klient zobowiązany był do powstrzymania się od takich działań;

j. za działania osób trzecich w sieci Internet lub dokonane za jej pomocą, ani za skutki takich działań;

k. za działania Klienta ani Użytkownika w sieci Internet lub za wykonywane jej pomocą, ani za skutki tych działań, w tym za udostępnianie lub przechowywanie przez niego określonych danych bądź informacji;

l. za awarie, usterki lub jakiekolwiek inne wadliwe funkcjonowanie bądź niefunkcjonowanie urządzeń lub infrastruktury innej niż Infrastruktura ITlab;

m. za informacje lub treści udostępniane za pośrednictwem sieci Internet;

n. za materiały i treści udostępniane lub rozpowszechniane przez Klienta lub Użytkownika;

o. za Materiały przechowywane na Infrastrukturze Klienta;

p. za utratę danych Klienta usuniętych przez ITlab po okresie przechowywania danych określonych w Zamówieniu lub niniejszym dokumencie, a także w przypadkach, gdy ITlab była uprawniona do takiego usunięcia;

q. brak dostępu zdalnego lub bezpośredniego do Zasobów Klienta ani skutki takiego braku dostępu, jeśli brak dostępu był spowodowany działaniem lub zaniechaniem Klienta.

3. Postanowienia ust. 2 nie obejmują przypadków, gdy dane zdarzenie wynika z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa ITlab.

4. ITlab wskazuje, że zgodnie z powszechnie obowiązującym prawem, może być zmuszona do zablokowania dostępu do określonych Materiałów czy Usług, jeśli działanie takie wynika z powszechnie obowiązującego prawa lub orzeczenia kompetentnego organu. ITlab w miarę posiadanych możliwości poinformuje Klienta o zamiarze takiego działania, jednakże nie ponosi odpowiedzialności za zachowanie ani skutki zachowania zgodnie z takimi przepisami lub orzeczeniem.

5. O ile nie postanowiono odmiennie, Strony nie ponoszą odpowiedzialności za zdarzenia ani skutki następstw zdarzeń mających charakter siły wyższej, tj. w szczególności pożarów, powodzi czy innych katastrof naturalnych, działań wojennych, rozruchów, niepokojów społecznych, nielegalnych strajków, etc.

6. Poza przypadkami wynikającymi z winy umyślnej lub z rażącego niedbalstwa ITlab, odpowiedzialność ITlab w danym miesiącu kalendarzowym z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi ograniczona jest do wartości tej Usługi w tym miesiącu.

§ 14 Reklamacje

1. Klient uprawniony jest do wniesienia reklamacji związanych z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usługi, jak również niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Zamówienia, Regulaminu lub Regulaminu dodatkowego przez ITlab.

2. Użytkownik jest uprawniony do zgłoszenia reklamacji tylko za uprzednim upoważnieniem go do takiego działania przez Klienta.

3. Reklamacje zgłasza się drogą elektroniczną (w tym za pomocą poczty e-mail) na adres wskazany przez ITlab.

4. Reklamacja musi zawierać co najmniej oznaczenie Klienta, zwięzły opis zdarzenia uzasadniającego reklamację, Usługę, której dotyczy, okres objęty reklamacją oraz żądanie Klienta. ITlab może wezwać Klienta do uzupełnienia danych reklamacji, jeśli jej poprawne rozpoznanie nie jest możliwe bez takich danych, wskazując dodatkowy termin nie dłuższy niż 7 dni. Bezskuteczny upływ tego terminu uprawnia ITlab do pozostawienia reklamacji bez rozpoznania.

5. ITlab rozpozna reklamację w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania. Bezskuteczny upływ tego terminu traktowany będzie jak uznanie reklamacji.

6. Odmowa uznania reklamacji powinna zawierać zwięzłe uzasadnienie przyczyn odmowy.

7. O ile Strony nie postanowią inaczej, zgłoszenie awarii czy niedziałania Usługi nie stanowią reklamacji.

§ 15 Osoby kontaktowe i eskalacje

1. Strony w Zamówieniu mogą wyznaczyć osoby (adresy) kontaktowe oraz uprawnione do bieżącej komunikacji lub składania, zmiany i rozwiązywania Zamówień.

2. Strony uznają, że korespondencja pochodząca z predefiniowanego przez daną Stronę adresu jest wiążąca dla drugiej Strony do czasu otrzymania od takiej Strony odmiennej informacji.

3. Zmiana osób kontaktowych wymaga dla swojej ważności przedstawienia nowej listy kontaktowej przez osoby uprawnione do reprezentacji Strony. Nowa lista obowiązuje po upływie 5 dni od dnia jej otrzymania przez drugą Stronę, z zastrzeżeniem ust 4.

4. Każda ze Stron może złożyć oświadczenie o natychmiastowym zablokowaniu dostępu określonej osoby lub osób i informacja taka jest skuteczna z chwilą jej doręczenia drugiej Stronie. Odblokowanie następuje na zasadzie przedstawienia nowej listy.

5. W przypadku braku wskazania osób kontaktowych, oświadczenia Strony w danym zakresie muszą być składane zgodnie z powszechnie obowiązującym prawem w zakresie reprezentacji takiej Strony.

6. W przypadku, gdy charakter danej Usługi tego wymaga, Klient zobowiązany jest do przekazania ITlab listy Użytkowników uprawnionych do korzystania z tej Usługi, oraz do bieżącego aktualizowania tej listy.

§ 16 Zmiana zasad świadczenia Usług

1. ITlab może przedstawić nowe zasady świadczenia określonych lub wszystkich Usług, poprzez przesłanie ich drogą elektroniczną Klientowi z wyprzedzeniem co najmniej miesiąca

kalendarzowego przed ich wprowadzeniem w życie. Klient może odmówić przyjęcia nowych zasad, najpóźniej na 7 dni przed planowanym wejściem w życie. W takim wypadku, Usługi przestają być świadczone z dniem wejścia w życie zmienionych zasad.

2. Postanowienia ust. 1 nie mają zastosowania w przypadku, gdy zmiany dotyczą wyłącznie zasad korzystania z Licencji.

§ 17 Postanowienia końcowe

1. Strony zobowiązują się do podjęcia wysiłku w celu polubownego (tj. poprzez wzajemne negocjacje) rozwiązania wszelkich sporów mogących wyniknąć z niniejszego Regulaminu, Zamówień lub Usług. Przy niemożności polubownego rozwiązania sporu, zostanie od poddany pod rozstrzygnięcie dla Sądu właściwego ze względu na siedzibę ITlab.

2. Do niniejszego Regulaminu, Zamówień oraz Usług stosuje się przepisy prawa polskiego. Konwencji Narodów Zjednoczonych o umowach międzynarodowej sprzedaży towarów nie stosuje się.

3. W przypadku sporządzania niniejszego dokumentu lub jakiegokolwiek innego dokumentu łączącego Strony w językach innych niż polski, wówczas Strony zobowiązują się do wskazania wersji językowej dominującej. Jeśli dokumenty te są tłumaczone na język obcy, wówczas w razie wątpliwości co do treści, wiążące będą postanowienia wersji polskiej.

Załącznik A Regulamin „Usługa wsparcia – Helpdesk”

1. W ramach Usługi Helpdesk, ITlab świadczy pomoc informatyczną zdalnie, tj. telefonicznie, w drodze korespondencji elektronicznej lub z użyciem Zdalnego dostępu do Zasobów klienta poprzez bezpieczny kanał internetowy.
2. Przez pomoc informatyczną rozumie się konsultacje na rzecz Klienta lub Użytkownika lub wykonywanie zdalnych czynności zmierzających do diagnozy lub usunięcia problemu zgłaszanego przez Klienta lub Użytkownika, dotyczącą obsługi urządzeń systemu informatycznego lub aplikacji wykorzystywanych przez Użytkownika.
3. Przetwarzanie danych polega wyłącznie na podglądzie działań Użytkownika na zasobach Klienta oraz w ramach uprawnień Użytkownika, a także wykonywanie takich działań za tego Użytkownika. W uzasadnionych przypadkach ITlab zarejestruje sesję połączenia zdalnego po uzyskaniu zgody Klienta.
4. ITlab podejmuje działania w ramach Helpdesk wyłącznie na żądanie odpowiednio uprawnionego Użytkownika.
5. ITlab udostępnia uprawnionym Użytkownikom możliwość przekazywania żądań pomocy (zapytań) w następujący sposób:
    a. pocztą elektroniczną na adres: pomoc@itlab.pl;
    b. elektronicznie, poprzez panel klienta dostępny pod adresem https://portal.itlab.pl;
    c. telefonicznie pod numerem telefonu: +48 32 700 35 12.
6. W każdym wypadku żądanie przekazane ustnie lub telefonicznie wymagane jest potwierdzenie pisemne, za pośrednictwem e-mail lub systemu teleinformatycznego pod rygorem nieważności.
7. Zgłoszenia dokonywane drogą elektroniczną przyjmowane są przez system automatyczny przez całą dobę w trybie 24/7/365, zgłoszenia dokonywane drogą telefoniczną przyjmowane są w godzinach 8:00 - 16:00.
8. Podstawowy tryb realizacji Usługi jest trybem domyślnym i oznacza realizację zgłoszeń Klienta lub Użytkownika dokonanych przez udostępnione kanały zgłaszania żądań pomocy w dni robocze w godzinach 8:00 - 16:00, przy użyciu Zdalnego dostępu.
9. ITlab gwarantuje czas reakcji na zgłoszenie nie przekraczający 4h (liczony w ciągu godzin roboczych ITlab) oraz rozpoczęcie działań naprawczych w terminie nie przekraczającym 8 h (liczonych w ciągu godzin roboczych ITlab).
10. Zgłoszenie żądania pomocy (zapytanie) generuje tzw. bilet problemowy (ticket), który tworzony jest:
    a. Przy zgłoszeniu telefonicznym lub ustnym: z chwilą nawiązania połączenia telefonicznego (zgłoszenia ustnego);
    b. Przy zgłoszeniu pocztą elektroniczną lub za pomocą panelu klienta: z chwilą potwierdzenia odbioru zgłoszenia przez ITlab.

11. Rozszerzony tryb realizacji Usługi polega na wykonywaniu Usługi poza normalnymi godzinami pracy oraz przy skróconym czasie reakcji ITlab, oraz za dodatkową opłatą z tym związaną. Tryb ten jest dostępny na żądanie Klienta, przy czym żądanie takie może być wyrażone także uprzednio w Zamówieniu.

12. ITlab może odmówić wykonania Usługi w trybie rozszerzonym, jeśli z analizy problemu nie wynika, aby zgłaszany problem stanowił istotne ograniczenie dla ciągłości działalności Klienta lub jeśli Klient odmawia wykonania określonych czynności w związku z koniecznością świadczenia takiej Usługi (w szczególności nie zapewnia dostępu lub odmawia poniesienia dodatkowych opłat).

13. Usługa jest rozliczana począwszy od utworzenia biletu problemowego, z góry za każde rozpoczęte 15 minut czasu wykonywania Usługi.

Załącznik B Regulamin „Usługa wsparcia – Administracja”

1. W ramach Usługi Administracji, ITlab podejmuje działania mające na celu utrzymanie lub przywrócenie sprawności Zasobów Klienta.
2. Usługa Administracji realizowana jest poprzez monitorowanie Zasobów klienta, wykonywanie prac zdalnych lub bezpośrednich, pracach konfiguracyjnych, które mają znaczenie dla całości, lub części systemu informatycznego Klienta. Zakres przetwarzania danych ograniczony jest do wykonywania czynności administracyjnych.
3. O ile Strony nie postanowiły odmiennie, Usługa Administracji ma charakter Usługi na żądanie.
4. Usługa Administracji poprzedzona jest wywiadem prowadzonym przez lub na zlecenie ITlab, w ramach którego określa się Zasoby Klienta mające być przedmiotem Usługi. O ile Strony nie postanowią odmiennie, zakres Usługi obejmuje wszelkie zauważone przez ITlab elementy Zasobów Klienta.
5. ITlab podejmuje działania Administracji wyłącznie na żądanie odpowiednio uprawnionego Użytkownika.
6. ITlab udostępnia uprawnionym Użytkownikom możliwość przekazywania żądań Usługi administracji w następujący sposób:
    a. pocztą elektroniczną na adres: it@itlab.pl;
    b. elektronicznie, poprzez panel klienta dostępny pod adresem https://portal.itlab.pl;
    c. telefonicznie pod numerem telefonu: +48 32 700 35 12.
7. W każdym wypadku żądanie przekazane ustnie lub telefonicznie wymagane jest potwierdzenie pisemne, za pośrednictwem e-mail lub systemu teleinformatycznego pod rygorem nieważności.
8. Zgłoszenia dokonywane drogą elektroniczną przyjmowane są przez system automatyczny przez całą dobę w trybie 24/7/365, zgłoszenia dokonywane drogą telefoniczną przyjmowane są w godzinach 8:00 - 16:00.
9. Podstawowy tryb realizacji Usługi jest trybem domyślnym i oznacza realizację zgłoszeń Klienta lub Użytkownika dokonanych przez udostępnione kanały zgłaszania żądań pomocy w dni robocze w godzinach 8:00 - 16:00, przy użyciu Zdalnego dostępu.
10. ITlab gwarantuje czas reakcji na zgłoszenie nie przekraczający 4h (liczony w ciągu godzin roboczych ITlab) oraz rozpoczęcie działań naprawczych w terminie nie przekraczającym 8 h (liczonych w ciągu godzin roboczych ITlab).
11. Rozszerzony tryb realizacji Usługi polega na wykonywaniu Usługi poza normalnymi godzinami pracy oraz przy skróconym czasie reakcji ITlab, oraz za dodatkową opłatą z tym związaną. Tryb ten jest dostępny na żądanie Klienta, przy czym żądanie takie może być wyrażone także uprzednio w Zamówieniu.

12. ITlab może odmówić wykonania Usługi w trybie rozszerzonym, jeśli z analizy problemu nie wynika, aby zgłaszany problem stanowił istotne ograniczenie dla ciągłości działalności Klienta lub jeśli Klient odmawia wykonania określonych czynności w związku z koniecznością świadczenia takiej Usługi (w szczególności nie zapewnia dostępu lub odmawia poniesienia dodatkowych opłat).
13. Usługa jest rozliczana z góry za każde rozpoczęte 15 minut czasu wykonywania Usługi.

Załącznik C Regulamin „Usługa wsparcia - Zarządzania Zasobami IT”

1. W ramach Usługi Zarządzania Zasobami IT (“Zarządzanie”), ITlab zobowiązuje się do kompleksowego zarządzania Zasobami Klienta, w szczególności poprzez zarządzanie zewnętrznymi dostawcami IT i usługami IT Klienta w taki sposób, by w miarę możliwości czynności te nie angażowały dodatkowo Klienta.
2. ITlab w ramach Zarządzania samodzielnie podejmuje decyzje o wykonaniu określonych działań, czy zaciągnięciu danego zobowiązania, kierując się najlepszym interesem Klienta, uwzględniając w szczególności profil działalności Klienta oraz jego potrzeby.
3. Przy świadczeniu Zarządzania, ITlab będzie działać w imieniu i na rzecz Klienta.
4. Przed rozpoczęciem świadczenia Zarządzania, ITlab w ciągu 30 dni od dnia Zamówienia dokona inwentaryzacji Zasobów Klienta (audyt zasobów i potrzeb), w tym również usług o charakterze IT i telekomunikacyjnych świadczonych na rzecz Klienta przez osoby trzecie, a następnie przedstawi Klientowi raport z audytu. Raport będzie zawierał analizę obecnego stanu IT u Klienta wraz z sugestiami zmian i usprawnień w tym obszarze, z uwzględnieniem charakteru działalności Klienta, jego możliwości i wyrażonych już uprzednio potrzeb, oraz zgodnie z najlepszą wiedzą ITlab.
5. Klient może odrzucić sugestie zmian i usprawnień w określonym zakresie, przy czym w wypadku takiego odrzucenia odpowiedzialność ITlab za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Zamówienia, jak i za szkody wynikające z tego tytułu, związane z takim odrzuceniem lub z niego wynikające, ograniczona jest wyłącznie do szkód wyrządzonych umyślnie.
6. Klient może odrzucić sugestie w terminie 7 dni od dnia otrzymania pełnego raportu, a brak reakcji w tym terminie uznaje się za akceptację sugestii w całości.
7. Wraz z akceptacją raportu, Klient upoważnia ITlab do:
    a. zawierania nowych, wypowiadania (lub innego rozwiązywania) oraz zmiany istniejących umów z zakresu IT, w tym na świadczenie usług telekomunikacyjnych, łączących Klienta z dostawcami takich usług;
    b. Dokonywania bieżących ustaleń dotyczących usług IT Klienta z dostawcami tych usług, w tym zgłaszanie awarii, konfiguracja i rekonfiguracja usług;
    c. Przyjmowania i składania oświadczeń woli w imieniu Klienta wobec dostawców usług IT, jak również koordynowania prac poszczególnych dostawców.
8. Klient, na każdorazowe żądanie ITlab, wystawi dokument potwierdzający umocowanie ITlab do podejmowania działań określonych w niniejszym dokumencie lub potwierdzi takie uprawnienia bezpośrednio zainteresowanej osobie trzeciej.
9. Zarządzanie nie obejmuje samodzielnego wykonywania prac przez ITlab, co oznacza, że ITlab wyłącznie wykorzystuje możliwości i uprawnienia przydzielone Klientowi na mocy umowy z dostawcą lub wynikające z powszechnie obowiązującego prawa, działając wyłącznie w ramach takich możliwości i uprawnień. ITlab będzie jednak dążyć do zapewnienia Klientowi

optymalnego zakresu usług IT i pochodnych, oraz informować niezwłocznie w razie konieczności podjęcia czynności wykraczających poza Usługę Zarządzania.

10. Zamówienie może określać limity (kwotowe, czasowe, inne), których przekroczenie przez ITlab w ramach Usługi wymaga dodatkowej zgody Klienta. Brak wyraźnego określenia limitu uznaje się za jego brak.

11. W przypadku niewyrażenia zgody przez Klienta na określone działanie, w tym na przekroczenie ustalonego limitu, wyłącza odpowiedzialność ITlab za skutki takiego braku zgody.

12. Zarządzanie rozliczane jest według stawki godzinowej, z dołu, za każdy miesiąc kalendarzowy, zgodnie ze stawką określoną w Zamówieniu. Wszelkie dodatkowe koszty związane z Usługą, jak pozyskanie określonych zasobów, pokrywane są przez Klienta na bieżąco.