

Regulamin IWQ Basic

Administrator i Usługodawca: INTRAWORQ Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie (00-124) przy Rondzie ONZ 1, zarejestrowaną w Krajowym Rejestrze Sądowym pod numerem KRS: 0000484785 przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego w Rejestrze Przedsiębiorców, posiadającą numer identyfikacji podatkowej NIP: 525-25-76-305, zwana w dalszej części niniejszego Regulaminu „IWQ”,

Definicje

Użytkownik – przedsiębiorca zawierający drogą elektroniczną Umowę Basic zgodnie z wybranym przez siebie pakietem (pakietu **IWQ Basic** zawiera Załącznik nr 2 do Regulaminu IWQ Basic), akceptując niniejszy Regulamin i wybierając pakiet.

Pracownik – osoba świadcząca pracę na rzecz **Użytkownika**, na podstawie dowolnej formy współpracy (umowa o pracę, umowa cywilnoprawna, pracownik Agencji Pracy Tymczasowej), której czas pracy jest możliwy do zaplanowania w ramach usługi **IWQ Basic**.

IWQ Basic – usługa świadczona na rzecz **Użytkownika** polegająca na umożliwieniu dostępu oraz udzieleniu możliwości korzystania ze specjalistycznego systemu informatycznego do zarządzania czasem pracy pracowników **Użytkownika**.

§ 1

Przedmiot Umowy

1. Na podstawie zawartej przez **Użytkownika** Umowy i niniejszego Regulaminu **IWQ** zobowiązuje się świadczyć na rzecz **Użytkownika** usługę **IWQ Basic**, w zakresie i w terminach wskazanych niniejszym **Regulaminem**. Ogólne warunki usługi **IWQ Basic** zawiera Załącznik nr 3 do Regulaminu.
2. **IWQ** zapewnia udostępnianie części zasobów serwera (przestrzeń dyskowa, łącze internetowe, czas procesora oraz pamięć operacyjną) w zakresie niezbędnym do obsługi **IWQ Basic** oraz do stosownego zabezpieczenia dostępu do danych poprzez: szyfrowanie komunikacji między serwerem a klientami protokołem SSLv3 lub TLSv1 i uniemożliwienie połączenia z systemem stacjom roboczym, w których nie zostanie uprzednio zainstalowany certyfikat przyznany przez **IWQ**.
3. **IWQ** zapewni wsparcie merytoryczne (dotyczące działania systemu oraz aspektów prawnych związanych z czasem pracy, jednak jedynie w zakresie dotyczącym działania systemu i jego funkcjonalności) dla **Użytkownika** w zakresie nieprzekraczającym konkretnej liczby godzin roboczych (opisanych w Załączniku nr 3 do Regulaminu) w miesiącu, przy czym godziny niewykorzystane w danym miesiącu nie mogą zostać wykorzystane w kolejnych.

§ 2

Czas trwania Umowy

1. Umowa zostaje zawarta na okres próbny 14 dni liczony od dnia akceptacji Regulaminu.
2. Po upływie w/w okresu próbnego, Umowa zostanie uznana za zawartą na czas nieoznaczony na warunkach obowiązujących w pierwszym okresie, za wyjątkiem wynagrodzenia płatnego w terminie 2 dni od zakończenia okresu próbnego, pod warunkiem uiszczenia tego wynagrodzenia w terminie. Po upływie w/w okresu próbnego, Umowa zostanie uznana za zawartą na czas nieoznaczony na warunkach obowiązujących w pierwszym okresie (za wyjątkiem wynagrodzenia) pod warunkiem uiszczenia najpóźniej 14 dnia obowiązywania okresu próbnego Umowy wynagrodzenia przypisanego do danego pakietu/rodzaju Umowy.

3. Za okres próbny **Użytkownik** nie płaci **IWQ** żadnego wynagrodzenia.
4. Umowę zawartą na czas nieoznaczony każda ze **Stron** może rozwiązać Umowę z zachowaniem 1 miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.
5. Świadczenie usług w ramach Umowy rozpoczyna się od dnia jej zawarcia.

§ 3

Wynagrodzenie

1. Na mocy Umowy **Użytkownik** zobowiązuje się płacić **IWQ** wynagrodzenie miesięczne w wysokości opisanej w Załączniku nr 2 przypisane do danego pakietu **IWQ Basic**.
2. Powyższe wynagrodzenie nie dotyczy okresu, o którym mowa w § 2 ust. 1.
3. W ramach wynagrodzenia, o którym mowa w punkcie 1 niniejszego paragrafu, **Użytkownik** otrzymuje możliwość planowania i rozliczania czasu pracy dla **Pracowników Użytkownika**.
4. W przypadku zmiany przez **Użytkownika** pakietu **IWQ Basic**, zmiana wchodzi w życie od początku kolejnego miesiąca kalendarzowego.
5. W przypadku przekroczenia udzielonego czasu wsparcia merytorycznego, o którym mowa w § 1 punkt 3 niniejszego Regulaminu, **Użytkownik** będzie zobowiązany do zapłaty wynagrodzenia dodatkowego zgodnie z cennikiem zawartym w Załączniku nr 2.
6. Opłata, o której mowa w ust. 1 może się zmienić wraz ze zmianą cennika zawartego w Załączniku nr 2. Nowy cennik wchodzi w życie od początku kolejnego miesiąca kalendarzowego. **Użytkownik** zostanie poinformowany o zmianie cennika mailowo, a brak akceptacji nowego cennika spowoduje wygaśnięcie Umowy z upływem bieżącego miesiąca rozliczeniowego. Akceptacja nowego cennika musi być wyrażona mailowo na adres: sales@intraworq.com w ciągu 7 (siedmiu) dni od dnia mailowego dostarczenia nowego cennika.
7. Do wartości netto dodana zostanie wartość podatku VAT, zgodnie z obowiązującymi przepisami w dniu wystawienia faktury.

§ 4

Płatności

1. Wynagrodzenie, o którym mowa w § 3 pkt.1 będzie płatne z góry, w terminie 2 (dwóch) dni od otrzymania od **IWQ** prawidłowo wystawionych faktur VAT.
2. Faktura za wynagrodzenie opisane w § 3 punkt 1 zostanie wystawiona w 14 (czternastym) dniu okresu próbnego, o którym mowa w § 2 pkt. 1. za okres od 15 (piętnastego) dnia obowiązywania Umowy do końca miesiąca kalendarzowego. Kolejne faktury dotyczące płatności miesięcznych będą wystawiane **Użytkownikowi** każdego dnia rozpoczynającego kolejny miesiąc świadczenia usług wynikających z Regulaminu, zgodnie z § 2 pkt.2.
3. **IWQ**, w celu przypomnienia, przysługuje prawo wstrzymania realizacji Umowy oraz zamieszczenia takiej informacji na ekranie głównym **IWQ Basic Użytkownika**, w razie zwłoki w zapłacie jakiegokolwiek faktury VAT wystawionej na mocy niniejszego Regulaminu, o ile zwłoka

przekroczy 7 (siedem) dni. W przypadku dalszego braku płatności Umowa zostaje jednostronnie wypowiedziana przez **IWQ** w trybie natychmiastowym w 14 (czternastym) dniu braku zapłaty. W przypadku zapłaty przez **Użytkownika** zaległości w terminie 21 (dwudziestu jeden) dni od dnia wypowiedzenia Regulaminu przez **IWQ**, Umowa traktowana jest jako obowiązująca. W innym wypadku konto **Użytkownika** zostaje usunięte z systemu. W takim wypadku **Użytkownik** traci uprawnienie do zawarcia kolejnej Umowy **Basic** na 12 miesięcy.

4. **IWQ** oświadcza, iż jest upoważniona do wystawiania faktury VAT.
5. **Użytkownik** upoważnia **IWQ** do wystawienia i przesyłania faktur oraz wezwań w formie elektronicznej obejmujących płatności wynikające z realizacji Umowy, na adres e-mail wskazany przy wyborze pakietu **IWQ Basic**.
6. Wszelkie należności na rzecz **IWQ** płatne będą przez **Użytkownika** na właściwy rachunek bankowy wskazany na fakturze VAT wystawionej przez **IWQ**.

§ 5

Zasady realizacji Usługi

1. Ogólne warunki świadczenia usługi **IWQ Basic** zostały szczegółowo określone w dokumencie **Ogólne Warunki Usługi IWQ Basic**, stanowiącym Załącznik nr 3 do niniejszego Regulaminu.
2. Ogólne warunki świadczenia usługi **IWQ Basic** mogą ulegać zmianom w ramach publikowanych not, o których **Użytkownik** będzie informowany elektronicznie, jednakże nie mogą ulec pogorszeniu.

§ 6

Ochrona danych osobowych

Zapisy dotyczące ochrony danych osobowych, zawarte są w Regulaminie RODO stanowiącym Załącznik nr 1, zaakceptowanym przez **Użytkownika**.

§ 7

Poufność

1. **IWQ** i **Użytkownik** zobowiązują się zachować w tajemnicy, używać w dobrej wierze i tylko w sposób zgodny z przeznaczeniem:
 - a. jakiegokolwiek dane, do których **Strony** uzyskały dostęp w trakcie realizacji Umowy. Obowiązek zachowania tajemnicy nie dotyczy informacji powszechnie znanych lub co do których **Strony** uzyskały pisemną zgodę drugiej **Strony** na ich ujawnienie.
2. **Strony**, po upływie okresu próbnego, o którym mowa w § 2 pkt. 1 niniejszego Regulaminu, mają prawo do ujawnienia faktu i przedmiotu współpracy w swoich materiałach marketingowych oraz referencjach, w tym użycia swoich logotypów na stronach internetowych.

3. W trakcie trwania Umowy, a także w trakcie sześciomiesięcznego okresu po jej realizacji, **Użytkownik** nie zaproponuje żadnemu pracownikowi **IWQ** jakiegokolwiek oferty zatrudnienia lub zachęty finansowej, jak również nie odpowie na ofertę złożoną przez pracownika **IWQ**. Niewywiązanie się z tego postanowienia będzie traktowane jako istotne naruszenie postanowień Regulaminu.
4. Każdorazowo, w przypadku naruszenia postanowień Umowy i Regulaminu przez jedną ze **Stron**, druga **Strona** może wezwać do zapłaty kary umownej w wysokości 10.000 (słownie: dziesięciu tysięcy) zł za każde takie naruszenie.

§ 8

Rozwiązanie Umowy

1. **IWQ** ma prawo do rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym w przypadku opisanym w § 4 pkt.3.
2. W przypadku rozwiązania Umowy, **IWQ** przekaze **Użytkownikowi** dane dotyczące czasu pracy zgromadzone podczas wykonywania usługi **IWQ Basic** w formie elektronicznej. Przekazanie nastąpi w terminie 21 (dwudziestu jeden) dni od dnia rozwiązania Umowy lub jej zakończenia. Z dniem przekazania powyższych danych **IWQ** zostaje zwolniona z obowiązku ich przechowywania, a obowiązek ten przechodzi na **Użytkownika**.

§ 9

Pozostałe postanowienia

1. **Strony** zobowiązują się ściśle współpracować w celu jak najefektywniejszej realizacji Umowy, z poszanowaniem zasad etyki zawodowej, dbając jednocześnie o dobre imię **Stron**.
2. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem obowiązują przepisy Kodeksu cywilnego.
3. **Strony** będą dążyć do rozstrzygnięcia sporów i rozbieżności związanych z realizacją niniejszego Regulaminu w sposób polubowny w drodze negocjacji.
4. Jeżeli po upływie 30 (trzydziestu) dni od daty rozpoczęcia takich negocjacji, **Strony** nie będą w stanie rozstrzygnąć sporu ugodowo, każda ze **Stron** może żądać, by spór został rozstrzygnięty przez sąd powszechny właściwy dla **IWQ**.

§ 10

Załączniki

1. Integralną częścią niniejszego Regulaminu są:
 - a. Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych - Załącznik nr 1
 - b. Pakiety IWQ Basic - Załącznik nr 2
 - c. Ogólne Warunki Usługi IWQ Basic - Załącznik nr 3

Załącznik nr 1
Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych

Administrator i Usługodawca: INTRAWORQ Spółką z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie (00-124) przy Rondzie ONZ 1, zarejestrowaną w Krajowym Rejestrze Sądowym pod numerem KRS: 0000484785 przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego w Rejestrze Przedsiębiorców, posiadającą numer identyfikacji podatkowej NIP: 525-25-76-305, zwana w dalszej części niniejszej Umowy „Podmiotem przetwarzającym”.

Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych (dalej: „Umowa Powierzenia”) stanowi integralną część Regulaminu IWQ Basic (dalej: „Regulamin”) i reguluje zasady przetwarzania danych osobowych przez Podmiot Przetwarzający na rzecz Usługobiorcy (dalej: „Podmiot powierzający”) korzystającego z usługi IWQ Basic (zwanym dalej również „Stroną” lub „Stronami Umowy”).

Mając na uwadze fakt, iż Strony łączy współpraca przedmiotem której jest świadczenie usługi IWQ Basic, dla wykonania której konieczne jest przetwarzanie danych osobowych, Strony zgodnie postanowiły, co następuje:

§ 1 Definicje

Pojęcia użyte w Umowie mają następujące znaczenie:

- 1) **Administrator** – osoba fizyczna lub prawna, organ publiczny, jednostka lub inny podmiot, który samodzielnie lub wspólnie z innymi ustala cele i sposoby przetwarzania danych osobowych,
- 2) **Dane osobowe** – informacje o zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania osobie fizycznej ("osobie, której dane dotyczą"); możliwa do zidentyfikowania osoba fizyczna to osoba, którą można bezpośrednio lub pośrednio zidentyfikować, w szczególności na podstawie identyfikatora takiego jak imię i nazwisko, numer identyfikacyjny, dane o lokalizacji, identyfikator internetowy lub jeden bądź kilka szczególnych czynników określających fizyczną, fizjologiczną, genetyczną, psychiczną, ekonomiczną, kulturową lub społeczną tożsamość osoby fizycznej,
- 3) **Dni Robocze** – dni od poniedziałku do piątku, poza dniami ustawowo wolnymi od pracy,
- 4) **Naruszenie** – naruszenie bezpieczeństwa prowadzące do przypadkowego lub niezgodnego z prawem zniszczenia, utracenia, zmodyfikowania, nieuprawnionego ujawnienia lub nieuprawnionego dostępu do danych osobowych przesyłanych, przechowywanych lub w inny sposób przetwarzanych,
- 5) **Podpowierzenie** – dalsze powierzenie przetwarzania Danych osobowych przez Podmiot przetwarzający,
- 6) **RODO** – Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych),
- 7) **Współpraca** – nawiązana na mocy zaakceptowanego Regulaminu IWQ Basic pomiędzy Podmiotem powierzającym a Podmiotem przetwarzającym, przedmiotem której jest świadczenie usługi IWQ Basic, dla wykonania której konieczne jest przetwarzanie Danych osobowych.

§ 2 Przedmiot Umowy

1. Podmiot powierzający powierza Podmiotowi przetwarzającemu do przetwarzania Dane osobowe na zasadach określonych w Umowie.
2. Z tytułu wykonywania świadczeń określonych w Umowie Podmiotowi przetwarzającemu nie przysługuje dodatkowe wynagrodzenie ponad to, które zostało określone w warunkach Współpracy.

§ 3 Przedmiot i czas przetwarzania

1. Przedmiotem przetwarzania są Dane osobowe powierzone do przetwarzania w związku z realizacją Współpracy, określone w Załączniku nr 1 do Umowy.
2. Zakres powierzenia może zostać w każdym momencie zmieniony, rozszerzony lub ograniczony przez Podmiot powierzający, co nastąpi poprzez przesłanie Podmiotowi przetwarzającemu drogą elektroniczną nowej wersji Załącznika nr 1.
3. Powierzenie przetwarzania Danych osobowych następuje na czas realizacji Współpracy.

§ 4 Cel i charakter przetwarzania

1. Dane osobowe przetwarzane są w celu realizacji Współpracy.
2. Przetwarzanie powierzonych Danych osobowych ma charakter ciągły i obejmuje następujące czynności przetwarzania: utrwalanie, organizowanie, porządkowanie, przechowywanie, modyfikowanie, przeglądanie, łączenie, ograniczanie, usuwanie.

§ 5 Polecenie przetwarzania

Poprzez zawarcie Umowy Podmiot powierzający poleca przetwarzanie Danych osobowych Podmiotowi przetwarzającemu, a także każdej osobie działającej z upoważnienia Podmiotu przetwarzającego mającej dostęp do Danych osobowych, co stanowi udokumentowane polecenie w rozumieniu art. 28 ust. 3 lit. a w zw. z art. 29 RODO.

§ 6 Oświadczenia Stron

1. Podmiot przetwarzający działa zgodnie z obowiązkami wynikającymi z RODO oraz powszechnie obowiązujących przepisów prawa polskiego.
2. Podmiot powierzający oświadcza, że jest uprawniony do powierzenia przetwarzania Danych osobowych.
3. Podmiot powierzający powierza do przetwarzania Dane osobowe, dla których jest Administratorem lub które przetwarza w imieniu innego lub innych Administratorów.
4. W przypadku, gdy Podmiot powierzający powierza do przetwarzania Dane osobowe, które przetwarza w imieniu innego lub innych Administratorów, podmioty te wskazuje w Załączniku nr 2. Zakres podmiotów będących Administratorami może zostać w każdym momencie zmieniony, rozszerzony lub ograniczony przez Podmiot powierzający, co nastąpi poprzez przesłanie Podmiotowi przetwarzającemu drogą elektroniczną nowej wersji Załącznika nr 2.
5. Podmiot powierzający jest uprawniony do nadawania upoważnień, wydawania instrukcji i poleceń w rozumieniu art. 29 RODO w stosunku do Podmiotu przetwarzającego, jak również do nadania uprawnienia, o którym mowa w ust. 6 poniżej.
6. Podmiot powierzający uprawnia Podmiot przetwarzający do nadawania upoważnień, wydawania instrukcji i poleceń w rozumieniu art. 29 RODO w stosunku do dalszych podmiotów przetwarzających.

§ 7 Obowiązki Stron

1. Podmiot przetwarzający oświadcza, że zapewnia wystarczające gwarancje wdrożenia odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych, by przetwarzanie spełniało wymogi RODO i chroniło prawa osób, których dane dotyczą.
2. Podmiot przetwarzający zobowiązany jest:
 - 1) przetwarzać Dane osobowe w sposób zgodny z RODO, innymi powszechnie obowiązującymi przepisami, Umową oraz instrukcjami wydawanymi przez Podmiot powierzający,
 - 2) przetwarzać Dane osobowe wyłącznie na udokumentowane polecenie Podmiotu powierzającego, co dotyczy także przekazywania Danych osobowych do Państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej, chyba że obowiązek taki wynika z powszechnie obowiązujących przepisów prawa. W takim przypadku Podmiot przetwarzający informuje Podmiot powierzający o obowiązku prawnym przetwarzania Danych osobowych przed rozpoczęciem ich przetwarzania, chyba że powszechnie obowiązujące przepisy zabraniają udzielania takiej informacji z uwagi na ważny interes publiczny,
 - 3) dopuszczać do przetwarzania Danych osobowych wyłącznie osoby, które do tego upoważni,
 - 4) dopuszczać do przetwarzania Danych osobowych wyłącznie osoby, które zobowiązały do zachowania tajemnicy lub które podlegają odpowiedniemu ustawowemu obowiązkowi zachowania tajemnicy,
 - 5) zapewniać, by każda osoba działająca z upoważnienia Podmiotu przetwarzającego i mająca dostęp do Danych osobowych przetwarzała je wyłącznie na polecenie Podmiotu powierzającego, chyba że wymagają tego przepisy prawa unijnego lub polskiego,
 - 6) podejmować wszelkie środki techniczne i organizacyjne wymagane zgodnie z art. 32 RODO,
 - 7) przestrzegać warunków korzystania z usług podmiotu, któremu Podpowierza przetwarzanie Danych osobowych, wskazanych w ust. 7-11 poniżej,
 - 8) w razie potrzeby i na żądanie Podmiotu powierzającego pomagać Podmiotowi powierzającemu w wyznaczonym przez niego terminie i formie, poprzez odpowiednie środki techniczne i organizacyjne, wywiązywać się z obowiązku odpowiadania na żądania osoby, której dane dotyczą, w zakresie wykonywania jej praw określonych w rozdziale III RODO,

- 9) niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 2 Dni Roboczych, informować Podmiot powierzający o tym, iż osoba, której dane dotyczą, skierowała do Podmiotu przetwarzającego korespondencję zawierającą żądanie w zakresie wykonywania praw osoby określonych w rozdziale III RODO, jak również udostępnić treść tej korespondencji; Podmiot przetwarzający nie jest uprawniony do samodzielnego udzielania jakichkolwiek informacji osobie w związku ze złożonym żądaniem,
- 10) w razie potrzeby i na żądanie Podmiotu powierzającego pomagać Podmiotowi powierzającemu wywiązywać się z obowiązków określonych w art. 32 – 36 RODO, w tym stosować środki w celu zaradzenia Naruszeniom oraz w stosownych przypadkach środki w celu zminimalizowania ich ewentualnych negatywnych skutków,
- 11) udostępnić Podmiotowi powierzającemu na jego żądanie wszelkie informacje niezbędne do wykazania spełnienia obowiązków wskazanych w przepisach RODO, innych powszechnie obowiązujących przepisach oraz w Umowie.
3. Po stwierdzeniu Naruszenia Podmiot przetwarzający bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 24 godzin po stwierdzeniu Naruszenia, zgłasza je Podmiotowi powierzającemu. Zgłoszenie dokonywane jest na adres e-mail Podmiotu powierzającego, z wykorzystaniem wzoru stanowiącego Załącznik nr 3 do Umowy.
4. Jeśli informacji w Zgłoszeniu, o którym mowa w ust. 3 powyżej, nie da się udzielić w tym samym czasie, Podmiot przetwarzający ma obowiązek ich udzielać sukcesywnie bez zbędnej zwłoki.
5. Podmiot przetwarzający dokumentuje wszelkie Naruszenia, w tym okoliczności Naruszenia, jego skutki oraz podjęte działania zaradcze.
6. Podmiot przetwarzający nie jest uprawniony do przekazywania informacji o Naruszeniu jakimkolwiek innym podmiotom, w szczególności podmiotom Danych osobowych lub organowi nadzorcemu.
7. Podmiot przetwarzający może korzystać wyłącznie z usług takich dalszych podmiotów przetwarzających, które zapewniają wystarczające gwarancje wdrożenia odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych, by przetwarzanie spełniało wymogi RODO i chroniło prawa osób, których dane dotyczą.
8. Podmiot przetwarzający jest uprawniony do dokonania Podpowierzenia na rzecz podmiotów wskazanych w Załączniku nr 4 do Umowy.
9. Podmiot przetwarzający informuje Podmiot powierzający o wszelkich zamierzonych zmianach dotyczących dodania lub zastąpienia podmiotów wskazanych w Załączniku nr 4 nie później niż w terminie 21 dni przed ich wprowadzeniem, a Podmiot powierzający w tym terminie może wnieść sprzeciw wobec takich zmian, w którym wyjaśni podstawy do nieudzielenia akceptacji nowemu podmiotowi. Wniesienie sprzeciwu oznacza brak zgody na dodanie lub zastąpienie takiego podmiotu. W takim przypadku Stronom przysługuje prawo rozwiązania Umowy oraz zakończenia Współpracy ze skutkiem natychmiastowym.
10. W przypadku, gdy Podmiot przetwarzający zamierza dokonać Podpowierzenia na rzecz podmiotu z państwa trzeciego, musi uzyskać uprzednią pisemną szczegółową zgodę Podmiotu powierzającego.
11. Jeśli do wykonania w imieniu Podmiotu powierzającego konkretnych czynności przetwarzania Podmiot przetwarzający dokona Podpowierzenia, to Podmiot przetwarzający zapewnia, iż dalszy podmiot przetwarzający wypełnia te same obowiązki ochrony Danych osobowych, jakie zostały w Umowie nałożone na Podmiot przetwarzający.

§ 8 Prawo kontroli

1. Podmiot przetwarzający umożliwia Podmiotowi powierzającemu lub upoważnionemu przez Podmiot powierzający audytorowi przeprowadzenie audytów, w tym inspekcji, i przyczynia się do nich.
2. Podmiot przetwarzający niezwłocznie informuje Podmiot powierzający, jeśli wydane Podmiotowi przetwarzającemu polecenie w oparciu o § 7 ust. 2 pkt 2) Umowy lub w oparciu o ust. 1 powyżej stanowi naruszenie RODO lub innych powszechnie obowiązujących przepisów.
3. W przypadku, gdy Podmiot przetwarzający ma obowiązek prowadzić rejestr wszystkich kategorii czynności przetwarzania dokonywanych w imieniu Podmiotu powierzającego, udostępnia go Podmiotowi powierzającemu na jego żądanie.

§ 9 Odpowiedzialność

1. Każda ze Stron odpowiada za szkody wyrządzone drugiej Stronie oraz osobom trzecim w związku z wykonywaniem Umowy, zgodnie z przepisami Kodeksu cywilnego.
2. Podmiot przetwarzający ponosi odpowiedzialność za działania swoich pracowników i innych osób, przy pomocy których przetwarza Dane osobowe, jak za własne działania i zaniechanie.
3. Podmiot przetwarzający odpowiada za szkody spowodowane przetwarzaniem Danych osobowych w sposób naruszający przepisy RODO, inne powszechnie obowiązujące przepisy lub postanowienia Umowy, jeśli nie dopełnił obowiązków

nałożonych na niego przez przepisy RODO, inne powszechnie obowiązujące przepisy lub postanowienia Umowy lub gdy działał poza zgodnymi z prawem instrukcjami Podmiotu powierzającego lub wbrew tym instrukcjom.

4. Podmiot przetwarzający ma obowiązek współdziałać z Podmiotem powierzającym na jego żądanie w zakresie ustalenia przyczyn szkody wyrządzonej osobie, której dane dotyczą.
5. W przypadku, gdy za szkodę spowodowaną przetwarzaniem Danych osobowych odpowiadają zarówno Podmiot powierzający, jak i Podmiot przetwarzający, ponoszą oni odpowiedzialność solidarną za całą szkodę.
6. W przypadku, gdy Podmiot powierzający zapłacił odszkodowanie za całą wyrządzoną szkodę spowodowaną przetwarzaniem, ma prawo żądania od Podmiotu przetwarzającego zwrotu części odszkodowania odpowiadającej części szkody, za którą ponosi on odpowiedzialność zgodnie z ust. 3 powyżej.

§ 10 Czas trwania i wypowiedzenie Umowy

1. Umowa zostaje zawarta na czas obowiązywania Współpracy. W celu uniknięcia wątpliwości, zakończenie Współpracy skutkuje rozwiązaniem Umowy.
2. Strony mogą rozwiązać Umowę z zachowaniem 1-miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.
3. Po zakończeniu świadczenia usług związanych z przetwarzaniem Podmiot przetwarzający ma obowiązek usunąć lub zwrócić Podmiotowi powierzającemu – zależnie od decyzji Podmiotu powierzającego – powierzone mu Dane osobowe, jak również usunąć wszelkie ich istniejące kopie, chyba że powszechnie obowiązujące przepisy nakazują przechowywanie tych Danych osobowych.
4. W przypadku, gdyby zakres powierzonych Danych osobowych został zmieniony lub ograniczony, ust. 3 stosuje się odpowiednio do tych Danych osobowych, które wskutek tej zmiany lub ograniczenia nie będą dalej powierzone Podmiotowi przetwarzającemu.
5. Podmiot powierzający jest uprawniony do rozwiązania Umowy bez wypowiedzenia, jeżeli zaistnieje chociażby jedna z poniższych przesłanek:
 - a. Podmiot przetwarzający nie wypełnia obowiązków wskazanych w RODO lub innych powszechnie obowiązujących przepisach dotyczących ochrony danych osobowych,
 - b. Podmiot przetwarzający nie wypełnia obowiązków wskazanych w Umowie.
6. Zaistnienie podstaw do rozwiązania Umowy bez wypowiedzenia stanowi podstawę do zakończenia Współpracy bez wypowiedzenia.
7. Każdej ze Stron przysługuje prawo rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym, w przypadku naruszenia postanowień Umowy przez drugą Stronę.

§ 11 Dane kontaktowe Stron

1. W sprawach związanych z realizacją Umowy Strony podają następujące dane kontaktowe:
 - a) Ze strony Podmiotu powierzającego:
Adres e-mail: adres mailowy podany w formularzu zgłoszeniowym
 - b) Ze strony podmiotu przetwarzającego:
Adres e-mail: rodo@intraworq.com
2. Doręczenia i zawiadomienia, dla których Umowa lub powszechnie obowiązujące przepisy nie wymagają formy pisemnej, dokonywane są drogą elektroniczną na adresy e-mail Stron.
3. O zmianie danych zawartych w ust. 1 powyżej każda ze Stron zawiadomi niezwłocznie drugą Stronę w formie elektronicznej. Zmiana danych zawartych w ust. 1 powyżej nie stanowi zmiany Umowy.

§ 12 Postanowienia końcowe

1. Umowa podlega prawu polskiemu i wchodzi w życie z dniem zaakceptowania Regulaminu.
2. Załączniki stanowią integralną część Umowy.
3. W sprawach nieuregulowanych Umową zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
4. Wszelkie zmiany lub uzupełnienia Umowy wymagają zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności, chyba że Umowa stanowi inaczej.
5. Sędem właściwym dla rozstrzygnięcia sporów powstałych w związku z realizacją Umowy jest sąd właściwy dla siedziby powoda.

Załącznik nr 1a
Przedmiot przetwarzania

1. Kategorie osób, których dane dotyczą: pracownicy, zleceniobiorcy, pracownicy tymczasowi, współpracownicy zatrudnieni obecnie oraz zatrudniani w przeszłości.

2. Rodzaj Danych osobowych:

Dane zwykłe	Szczególne kategorie danych osobowych	Dane osobowe dotyczące wyroków skazujących oraz naruszeń prawa lub powiązanych środków bezpieczeństwa
imię, nazwisko, stanowisko, login, PESEL, e-mail, numer ewidencyjny, urlopy, absencje pracowników, historia zatrudnienia, ewidencja czasu pracy	Stopień niepełnosprawności.	<i>Nie dotyczy</i>

Załącznik nr 1b
Wzór zgłoszenia Naruszenia ochrony danych osobowych

Zgłoszenie naruszenia ochrony danych osobowych nr	
Data zgłoszenia:	
Charakter Naruszenia	
• Data Naruszenia	
• Czas trwania Naruszenia	
• Miejsce zaistnienia Naruszenia	
• Data stwierdzenia Naruszenia	
• Miejsce stwierdzenia Naruszenia	
• Kategorie osób, których dane dotyczą i których dotyczy Naruszenie	
• Przybliżona liczba osób, których dane dotyczą i których dotyczy Naruszenie	
• Kategorie danych osobowych, których dotyczy Naruszenie	
• Przybliżona liczba wpisów danych osobowych, których dotyczy Naruszenie	
Opis możliwych konsekwencji Naruszenia	
Opis środków zastosowanych lub proponowanych przez Podmiot przetwarzający w celu zaradzenia Naruszeniu, w tym w stosownych przypadkach środków w celu zminimalizowania jego ewentualnych negatywnych skutków	
Czy podane informacje stanowią wszystkie informacje, które dotyczą Naruszenia ochrony danych osobowych?	

Załącznik nr 1c

Lista podmiotów, którym Podmiot przetwarzający Podpowierza przetwarzanie Danych osobowych

Lp.	Nazwa podmiotu	Siedziba i adres podmiotu
1.	ATM S.A	ul. Grochowska 21a, 04-186 Warszawa
2.	home.pl S.A.	ul. Zbożowa 4, 70-653 Szczecin
3.	BITLOGICX Sp. z o.o.	al. Jana Pawła II 27, 00-867 Warszawa
4.		
5.		
6.		

Załącznik nr 2
Pakiety IWQ Basic

pakiet MINI	pakiet PLUS	pakiet PREMIUM
6 zł /osobę miesięcznie	8 zł /osobę miesięcznie	10 zł /osobę miesięcznie
<ul style="list-style-type: none"> ✚ Układanie harmonogramów zgodnie z przepisami Kodeksu pracy; ✚ Tworzenie szablonów i schematów zmian; ✚ Konfiguracja systemu – parametryzacja z uwzględnieniem systemu czasu pracy i okresu rozliczeniowego; ✚ Planowanie różnych rodzajów umów; ✚ Wersjonowanie harmonogramów (możliwość tworzenia nowych wersji i ich późniejszej archiwizacji); ✚ Ewidencja przepracowanych godzin; ✚ Automatyczna klasyfikacja i rozliczanie nadgodzin; ✚ Zarządzanie kartoteką pracownika (aktualizacja danych); ✚ Zarządzanie i udostępnianie grafików (udostępnianie harmonogramu na kolejny miesiąc, blokowanie grafików podczas rozliczania miesiąca); ✚ Moduł raportowy: raport sumujący, raport rozliczeniowy, raport nadgodzin, raport porównaj wersje planu, raport porównaj plan z wykonaniem, raport zatwierdzenia pierwszych wersji harmonogramów, raport wykonania umów zleceń, wydruki harmonogramów, karta czasu pracy pracownika; ✚ Regularne aktualizacje systemu, również w przypadku zmiany/wprowadzenia obowiązkowych przepisów dotyczących czasu pracy; ✚ Obsługa różnych systemów czasu pracy, a także zadaniowego i ruchomego czasu pracy; 	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Układanie harmonogramów zgodnie z przepisami Kodeksu pracy; ✚ Tworzenie szablonów i schematów zmian; ✚ Konfiguracja systemu – parametryzacja z uwzględnieniem systemu czasu pracy i okresu rozliczeniowego; ✚ Planowanie różnych rodzajów umów; ✚ Wersjonowanie harmonogramów (możliwość tworzenia nowych wersji i ich późniejszej archiwizacji); ✚ Ewidencja przepracowanych godzin; ✚ Automatyczna klasyfikacja i rozliczanie nadgodzin; ✚ Zarządzanie kartoteką pracownika (aktualizacja danych); ✚ Zarządzanie i udostępnianie grafików (udostępnianie harmonogramu na kolejny miesiąc, blokowanie grafików podczas rozliczania miesiąca); ✚ Moduł raportowy: raport sumujący, raport rozliczeniowy, raport nadgodzin, raport porównaj wersje planu, raport porównaj plan z wykonaniem, raport zatwierdzenia pierwszych wersji harmonogramów, raport wykonania umów zleceń, wydruki harmonogramów, karta czasu pracy pracownika; ✚ Regularne aktualizacje systemu, również w przypadku zmiany/wprowadzenia obowiązkowych przepisów dotyczących czasu pracy; ✚ Obsługa różnych systemów czasu pracy, a także zadaniowego i ruchomego czasu pracy; 	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Układanie harmonogramów zgodnie z przepisami Kodeksu pracy; ✚ Tworzenie szablonów i schematów zmian; ✚ Konfiguracja systemu – parametryzacja z uwzględnieniem systemu czasu pracy i okresu rozliczeniowego; ✚ Planowanie różnych rodzajów umów; ✚ Wersjonowanie harmonogramów (możliwość tworzenia nowych wersji i ich późniejszej archiwizacji); ✚ Ewidencja przepracowanych godzin; ✚ Automatyczna klasyfikacja i rozliczanie nadgodzin; ✚ Zarządzanie kartoteką pracownika (aktualizacja danych); ✚ Zarządzanie i udostępnianie grafików (udostępnianie harmonogramu na kolejny miesiąc, blokowanie grafików podczas rozliczania miesiąca); ✚ Moduł raportowy: raport sumujący, raport rozliczeniowy, raport nadgodzin, raport porównaj wersje planu, raport porównaj plan z wykonaniem, raport zatwierdzenia pierwszych wersji harmonogramów, raport wykonania umów zleceń, wydruki harmonogramów, karta czasu pracy pracownika, weryfikacja osób obecnych, raport godzin rozpoczęcia i zakończenia pracy; ✚ Regularne aktualizacje systemu, również w przypadku zmiany/wprowadzenia obowiązkowych przepisów dotyczących czasu pracy;

<ul style="list-style-type: none"> ✚ Zarządzanie niepełnosprawnością; ✚ Filmy instruktażowe. 	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Zarządzanie niepełnosprawnością; ✚ Filmy instruktażowe; ✚ Panel pracowniczy: przycisk rozpocznij/zakończ pracę, rozpocznij/zakończ przerwę, podgląd harmonogramu, wydruk grafiku; panel dyspozycyjności; ✚ Zarządzanie dostępami użytkowników; ✚ Zarządzanie dyspozycyjnością pracowników; ✚ Support – wsparcie merytoryczne w wymiarze 30 minut miesięcznie; ✚ Dodatkowe raporty: weryfikacja osób obecnych, raport godzin rozpoczęcia i zakończenia pracy. 	<ul style="list-style-type: none"> ✚ Obsługa różnych systemów czasu pracy, a także zadaniowego i ruchomego czasu pracy; ✚ Zarządzanie niepełnosprawnością; ✚ Filmy instruktażowe; ✚ Panel pracowniczy: przycisk rozpocznij/zakończ pracę, rozpocznij/zakończ przerwę, podgląd harmonogramu, wydruk grafiku; panel dyspozycyjności; ✚ Zarządzanie dostępami użytkowników; ✚ Zarządzanie dyspozycyjnością pracowników; ✚ Support – wsparcie merytoryczne w wymiarze 60 minut miesięcznie; ✚ Moduł wniosków urlopowych – obieg wniosków; ✚ Możliwość zarządzania wnioskami urlopowymi; ✚ Tworzenie planów urlopowych; ✚ Grafik absencji; ✚ Dodatkowe raporty: raport urlopów i art.188, raport wnioskowanych wyjść prywatnych i odpracowań.
--	--	--

USŁUGA	STAWKA
Dodatkowy pakiet godzin wsparcia merytorycznego (8 roboczogodzin)	1 800 zł



Załącznik nr 3:
OGÓLNE WARUNKI USŁUGI
IWQ Basic

DEFINICJE

NAZWA	OPIS
IWQ	IntraworQ Sp. z o.o.
Konsultant	Osoba nadzorująca zgłoszenie Użytkownika założone w systemie zgłoszeń AION w ramach niniejszego Regulaminu.
IWQ Basic	Usługa polegająca na dostępie do systemu informatycznego IWQ Basic.
Usługi	Usługi opisane w niniejszym dokumencie.
Środowisko PRD	Środowisko produkcyjne programu - wszystkie komponenty: sprzętowe, programowe, bazy danych, system operacyjny, moduły funkcjonalne oraz dodatkowe komponenty stanowiące integralną całość tworzące wspólny system informatyczny i realizujące funkcje biznesowe związane z zarządzaniem czasem pracy.
Środowisko TST/ DEV	Środowisko testowe lub developerskie programu - wszystkie komponenty: sprzętowe, programowe, bazy danych, system operacyjny, moduły funkcjonalne oraz dodatkowe komponenty stanowiące integralną całość, tworzące wspólny system informatyczny i realizujące funkcje dewelopersko-testowe związane z rozwojem środowiska PRD.
Nadzorowana praca systemu	Praca w dni robocze w godzinach 09:00 - 17:00, w których możliwy jest kontakt z Centrum Wsparcia Klienta.
Nienadzorowana praca systemu	Możliwość pracy w systemie, w przypadku dostępności systemu poza godzinami nadzorowanej pracy, użytkownicy mogą logować się i pracować, w przypadku wystąpienia problemów ich zgłoszenie będzie możliwe dopiero w nadzorowanych godzinach pracy.
Przerwa techniczna	Przerwa w dostępności do systemu, w celu przeprowadzenia koniecznych prac konserwacyjnych oraz administracyjnych.

OBSZARY WSPARCIA

Niniejszy dokument opisuje zasady wsparcia realizowanego w ramach:

- Wsparcia technicznego (usługa utrzymania systemu)
- Centrum Wsparcia Klienta (wsparcie techniczne i merytoryczne)

Usługa **utrzymania systemu** obejmuje czynności mające na celu utrzymanie możliwości korzystania z usługi **IWQ Basic** oraz monitorowanie prawidłowości jej funkcjonowania na poziomie technicznym.

Usługa **Centrum Wsparcia Klienta** obejmuje w szczególności: czynności związane z rozwiązywaniem problemów technicznych na poziomie aplikacyjnym. Implementację zmian związanych z przepisami Prawa pracy oraz dodatkowo czynności związane z rozwiązywaniem problemów użytkowników, poprzez przekazywanie wiedzy dotyczącej funkcjonalności usługi oraz pomocy w zakresie parametryzacji z uwzględnieniem przepisów w ramach wykupionego pakietu, wskazanego w Załączniku nr 2 do Regulaminu.

Szczegółowy zakres jest zdefiniowany w dalszej części niniejszego dokumentu.

ZASADY REALIZACJI USŁUGI

1. Usługa **IWQ Basic** będzie dostępna pod adresem zgodnym z Załącznikiem nr 2 do Regulaminu.
2. **IWQ** zobowiązuje się świadczyć usługę **IWQ Basic** codziennie, przez całą dobę za wyjątkiem przerw technicznych, z wyłączeniem awarii, o których mowa w punkcie 6, nie przekraczających 24 godzin w miesiącu.
3. **IWQ** nie ponosi odpowiedzialności za usterki niespowodowane przez **IWQ**, w szczególności wymagające wymiany wadliwej części serwera lub interwencji u zewnętrznych dostawców usług (w tym dostawcy łącz internetowych lub dzierżawionych serwerów). W tym przypadku **IWQ** w miarę możliwości poinformuje **Użytkownika** o przybliżonym terminie usunięcia awarii.
4. System informatyczny będący podstawą usługi **IWQ Basic** został dostosowany do działania w przeglądarkach internetowych Microsoft Internet Explorer oraz Mozilla Firefox, przy czym do poprawnego działania mogą być konieczne zmiany konfiguracyjne, o których **IWQ** informuje **Użytkownika**. Ewentualne błędne działanie **IWQ Basic** w innych przeglądarkach nie jest traktowane jako usterka.
5. Jako usterek nie traktuje się błędów działania interfejsu użytkownika **IWQ Basic** spowodowanych przez używanie przestarzałych tj. wcześniejszych niż poprzednia w stosunku do najnowszej - wersji w/w przeglądarek internetowych, systemu biurowego Microsoft Office oraz systemu operacyjnego Microsoft Windows stacji roboczych **Użytkownika**, służących do obsługi **IWQ Basic**. Aktualną i poprzednią wersję ogłasza producent przeglądarki, pakietu biurowego Microsoft Office lub systemu operacyjnego Microsoft Windows.
6. Zgłoszenia usterek będą przyjmowane przez **IWQ** za pośrednictwem systemu elektronicznej rejestracji zgłoszeń dostępnego pod adresem <http://cwk.intraworq.com>.
7. Obsługa zgłoszeń serwisowych będzie świadczona przez **IWQ** na podstawie zarejestrowanego przez **Użytkownika** zgłoszenia.
8. W treści zgłoszenia serwisowego **Użytkownik** zobowiązany jest przekazać precyzyjnie **IWQ** wszelkie niezbędne informacje w celu umożliwienia zlokalizowania usterki tzn. informacje dotyczące jej objawów, sposobu w jaki została wywołana, możliwego sposobu jej powtórzenia przez Konsultantów oraz zrzutów ekranu, jeśli będą potrzebne w identyfikacji przyczyn jej wystąpienia. Zgłoszenia serwisowe nie zawierające powyższych informacji nie będą przyjmowane.
9. W przypadku braku reakcji **IWQ** (wiadomość zwrotna) w ciągu 1 dnia roboczego od momentu utworzenia prawidłowego zgłoszenia za pośrednictwem systemu elektronicznej rejestracji zgłoszeń, usterka może być dodatkowo zgłoszona za pośrednictwem:
 - a. poczty elektronicznej na adres: cwk@intraworq.com;
 - b. telefonu: 22 123 53 53;
10. **Użytkownik** zobowiązuje się:
 - a. używać **IWQ Basic** zgodnie z instrukcjami dostępnymi w zakładce „Pomoc” w **IWQ Basic**;
 - b. aktualizować wersję przeglądarek internetowych wykorzystywanych do obsługi **IWQ Basic** nie później niż na 3 miesiące od daty udostępniania przez producenta kolejnej wersji tzw. „stabilnej”;
 - c. udzielić **IWQ** precyzyjnych informacji dotyczących ewentualnej usterki, jej objawów, sposobu w jaki została wywołana, możliwego sposobu jej powtórzenia przez Konsultantów **IWQ** oraz zrzutów ekranu, jeśli będą potrzebne w identyfikacji przyczyn jej wystąpienia.
11. Zakres działań **IWQ** będzie obejmował:
 - a. stały audyt nad **IWQ Basic** w zakresie zgodności funkcji z istniejącymi na dzień podpisania Regulaminu, z obowiązującymi przepisami prawa dotyczącymi tych funkcji. Audyt obejmuje zgodność z przepisami o randze co najmniej rozporządzenia;
 - b. modyfikację funkcjonalności **IWQ Basic** w zakresie objętym audytem, o którym mowa w punkcie powyższym. **IWQ** rozpocznie prace mające na celu implementację rozwiązań w **IWQ Basic** nie później niż w dniu opublikowania odpowiednich przepisów wykonawczych i wykona je w takim terminie, aby termin publikacji pozwalał na zastosowanie **IWQ Basic** zgodnie z terminem wejścia w życie zmienionych lub nowych przepisów (w przypadku, gdyby termin opublikowania przepisów wykonawczych nie pozwalał na przygotowanie odpowiednich modyfikacji **IWQ Basic** w tym terminie, **Strony** uzgodnią inny termin wprowadzenia zmian z uwzględnieniem możliwości realizacji w jak najkrótszym czasie);
 - c. prowadzenie prac rozwojowych mających na celu modernizację **IWQ Basic** oraz usprawnianie jego funkcji;
 - d. udostępnienie aktualizacji **IWQ Basic** bez obowiązku ponoszenia przez **Użytkownika** dodatkowych opłat z tego tytułu;
 - e. usuwanie ewentualnych usterek, wynikłych z przyczyn tkwiących w **IWQ Basic**, stanowiących błędy, które mogą ujawnić się w trakcie jego eksploatacji: awarii krytycznych i innych błędów. Udostępnienie na serwerze i umożliwienie dostępu w zakresie niezbędnym do korzystania z usługi **IWQ Basic**;
 - f. tworzenie i przechowywanie codziennych kopii zapasowych przez 7 dni oraz kopii zapasowych miesięcznych z ostatnich 12 miesięcy wszystkich danych **Użytkownika**;
 - g. przechowywanie danych archiwalnych za okres 3 lat w trakcie trwania Umowy;
 - h. przekazanie, po okresie trwania Regulaminu, wszystkich danych zgromadzonych przez **Użytkownika** w usłudze **IWQ Basic**, w formie elektronicznej ewidencji czasu pracy, za pisemnym (mailowym) potwierdzeniem odbioru.
12. Do tworzenia zgłoszeń serwisowych autoryzowany jest Koordynator **Użytkownika** oraz osoba wskazana w Załączniku nr 2 do Regulaminu jako zastępująca Koordynatora.

13. Przez awarię krytyczną należy rozumieć zaprzestanie pracy systemu informatycznego realizującego usługę **IWQ Basic** z winy leżącej po stronie **IWQ**.
14. W przypadku zgłoszenia usterki lub awarii, **IWQ** niezwłocznie, lecz nie później niż w terminach określonych w poniższej tabeli:
- potwierdzi przyjęcie zgłoszenia **Użytkownika**, poprzez zmianę statusu zgłoszenia;
 - przystąpi do ustalenia rodzaju i przyczyny usterki;
 - poinformuje o podejmowanym przez **IWQ** sposobie postępowania zmierzającego do usunięcia usterki;
 - usunie usterkę lub wdroży obejście umożliwiające pracę w **IWQ Basic**.

	NAZWA PROBLEMU (OPIS)	KATEGORIA	CZAS REAKCJI
1.	Awarie krytyczne: problem z wygenerowaniem danych do listy płac, brak możliwości zalogowania do grafiku planowanego lub wykonywanego	1	max 2 dni robocze
2.	Inne problemy uniemożliwiające pracę poszczególnym pracownikom	2	max 10 dni roboczych
3.	Problemy, które są utrudnieniem pracy, ale nie wpływają na bieżącą obsługę systemu.	3	max 14 dni roboczych

15. Terminy określone w powyższej tabeli mogą zostać zmienione jeśli ze względu na zakres niezbędnych zmian, **Strony** ustalą na piśmie (mailowo) inny termin ich wykonania.
16. W przypadku, gdy ze względów technicznych usunięcie usterki spowodowanej błędem **IWQ Basic** w wyżej określonych terminach okaże się niemożliwe, **IWQ** wykona dla **Użytkownika** tymczasowe rozwiązanie zastępcze, które umożliwi **Użytkownikowi** korzystanie z usługi **IWQ Basic**. Przywrócenie usłudze **IWQ Basic** pełnej funkcjonalności nastąpi w terminie 14 (czternastu) dni roboczych od momentu zgłoszenia.
17. Usunięcie usterki będzie polegało na:
- naprawie usterki poprzez wykonanie korekty systemu informatycznego **IWQ Basic** bezpośrednio po ustaleniu jego przyczyny, za pośrednictwem uzgodnionych między **Stronami** narzędzi informatycznych;
 - dostarczeniu poprawek (patch);
 - wykonaniu rozwiązania zastępczego do czasu usunięcia usterki w sposób określony w punktach a.-b.
18. **IWQ** w żaden sposób nie odpowiada za poprawne działanie sprzętu komputerowego, łącza internetowego oraz żadnych elementów infrastruktury informatycznej **Użytkownika**, więc jeśli jako przyczyna wystąpienia usterki ustalona zostanie awaria techniczna po stronie **Użytkownika**, **Użytkownik** zleci jej usunięcie bez udziału **IWQ**.
19. W przypadku wystąpienia problemów w trakcie prowadzenia prac informatycznych związanych z usunięciem usterek, zwłaszcza zagrażających terminowemu wykonaniu prac, **Strony** zobowiązują się do ich rozstrzygnięcia poprzez pisemne (drogą e-mailową) ostrzeżenie **Użytkownika** przez **IWQ** o zaistniałych przeszkodach oraz niezwłoczne przygotowanie przez **IWQ** w porozumieniu z **Użytkownikiem**, za jego ostateczną akceptacją planu naprawczego. Termin wdrażania rozwiązań naprawczych nie może przekroczyć 14 (czternastu) dni roboczych. Podczas trwania procedury naprawczej prace powinny być kontynuowane w możliwym zakresie.

OBOWIĄZKI STRON

LP	ZADANIE	ODPOWIEDZIALNY
1	Serwisowanie systemów operacyjnych stacji roboczych Użytkownika zgodnie obowiązującą notą serwisową w ramach systemu operacyjnego	UŻYTKOWNIK
2	Serwisowanie i aktualizacja przeglądarki internetowej oraz pakietu Office zgodnie obowiązującą notą serwisową	UŻYTKOWNIK
3	Serwisowanie i aktualizacja usług sieciowych zgodnie obowiązującą notą serwisową w ramach systemu operacyjnego	IWQ / UŻYTKOWNIK
4	Analizowanie, diagnostyka, rozwiązywanie i rejestrowanie problemów dotyczących systemu operacyjnego stacji roboczych	UŻYTKOWNIK
5	Weryfikacja systemów operacyjnych stacji roboczych, w zakresie wydajności i stabilności funkcjonowania	UŻYTKOWNIK
6	Bieżąca kontrola zabezpieczeń systemów operacyjnych stacji roboczych, zarządzanie użytkownikami, monitoring uprawnień	UŻYTKOWNIK
7	Zapewnienie usług dostarczanych przez zewnętrznych dostawców np. Internet	UŻYTKOWNIK
8	Analizowanie zakresu aktualizacji i podejmowanie decyzji o instalacji poprawek systemów operacyjnych stacji roboczych	UŻYTKOWNIK
9	Definicja okien serwisowych w godzinach nadzorowanej pracy systemu. Zabezpieczenia/odtworzenia systemu oraz komunikacja przy planowanych przerwach technicznych	IWQ
10	Zapewnienie infrastruktury technicznej koniecznej do dostępu do usługi IWQ Basic	UŻYTKOWNIK
11	Zarządzanie siecią LAN	UŻYTKOWNIK
12	Podjęcie określonych działań oraz zmian koniecznych dla zapewnienia właściwej wydajności Usługi	IWQ
13	Instalacja poprawek w przypadku awarii	IWQ
14	Prewencyjna konserwacja oprogramowania, cykliczna instalacja aktualizacji pakietów narzędzi systemowych	IWQ

15 Dostosowanie systemu do bieżących przepisów

IWQ

16 Obsługa programistyczna systemu - serwis / aktualizacja do bieżącej wersji

IWQ

OBSZARY WSPARCIA

LP.	ZADANIE	ODPOWIEDZIALNY
1	Rejestracja i identyfikacja problemów	UŻYTKOWNIK
2	Weryfikacja problemów zgłaszanych przez użytkowników poprzez przypisanie do obszarów funkcjonalnych oraz odpowiednią kwalifikację i statusem zgłoszenia zgodnie z SLA	IWQ
3	Rozwiązywanie zgłoszeń (porady techniczne i merytoryczne)	IWQ
4	Monitowanie stanu realizacji zgłoszeń serwisowych, informowanie użytkowników o statusie zgłoszonych problemów i szacowanym czasie naprawy	IWQ
5	W przypadku braku możliwości terminowego rozwiązania problemu, koordynowanie komunikacji, ustalenie obejścia oraz rzeczywistych terminów wyeliminowania problemu	IWQ
6	Udzielanie wsparcia telefon / e-mail	IWQ
7	Dostosowanie systemu do bieżących przepisów oraz koordynacja uruchomienia zmiany	IWQ
8	Testowanie wprowadzonych zmian do aplikacji wynikających ze zmieniających się przepisów	IWQ
9	Koordynacja planowanych uruchomień nowych funkcjonalności IWQ Basic oraz związanych z tym przerw technicznych	IWQ