enteo
CLOUDPOINT

CLOUDPOINT · DOKUMENTACJA

Regulamin świadczenia usług

Zasady świadczenia usług chmurowych Enteo Cloudpoint — obowiązki Stron, własność intelektualna, odpowiedzialność, podwykonawcy, usuwanie danych oraz zmiana dostawcy (Data Act).

Enteo Tech Sp. z o.o.
enteo.pl · support@cloudpoint.pl

Wersja dokumentu
01.09.2026

Definicje

Chmura — zorganizowany system teleinformatyczny składający się m.in. ze sprzętu komputerowego, oprogramowania oraz łączy telekomunikacyjnych, umożliwiający świadczenie usług w postaci wirtualnych aplikacji, mocy obliczeniowych, usług bazodanowych, serwerów, dysków i sieci prywatnych, służących do przechowywania, współdzielenia i przetwarzania Danych Użytkownika.

Dane Osobowe — dane, o których mowa w Rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. (RODO).

Dane Użytkownika — wszelkie dane, w tym obrazy, dźwięki, tekst, oprogramowanie, które Użytkownik przekazuje lub przetwarza za pośrednictwem Usług, a w szczególności przechowuje korzystając z Usług.

Informacje Poufne — szczegóły ustaleń Stron dotyczące zawarcia i wykonania Umowy oraz wszelkie materiały, dokumenty i informacje, do których Strony będą miały dostęp w związku z Umową.

Portal — usługa świadczona drogą elektroniczną — platforma umożliwiająca zarządzanie chmurą, danymi i kontaktami z Usługodawcą.

Wsparcie Techniczne — usługa polegająca na zarządzaniu systemami użytkownika umiejscowionymi w Chmurze.

Regulamin — niniejszy dokument wraz z załącznikami, określający zasady świadczenia Usług przez Usługodawcę na rzecz Użytkownika, stanowiący integralną część Umowy.

Umowa — umowa zawarta pomiędzy Usługodawcą a Użytkownikiem, określająca prawa i obowiązki Stron w związku ze świadczeniem Usług na zasadach Regulaminu.

Usługa — świadczenie polegające na udostępnieniu funkcjonalności w postaci zasobów Chmury, a także Wsparcie Techniczne oraz inne funkcjonalności lub pakiety usług uzgodnione przez Strony.

Usługodawca — ENTEO TECH sp. z o.o. z siedzibą w Bydgoszczy, ul. Toruńska 155/312, 85-950 Bydgoszcz, KRS: 0000988663, NIP: 9532748034, REGON: 380029733.

Użytkownik — podmiot posiadający pełną zdolność do czynności prawnych, z wyłączeniem konsumentów, który jest stroną Umowy.

Użytkownik końcowy — osoba będąca pracownikiem lub współpracownikiem Użytkownika, uprawniona do korzystania z usług świadczonych na rzecz Użytkownika.

Zawieszenie Dostępu — sytuacja, w której Usługodawca na podstawie Umowy lub przepisów prawa ogranicza dostęp Użytkownika do Danych Użytkownika, przy czym Dane są nadal przechowywane przez Usługodawcę.

ROZDZIAŁ I · ZASADY ŚWIADCZENIA USŁUG

§ 1
Obowiązki Użytkownika

1. Użytkownik ponosi wyłączną odpowiedzialność względem podmiotów trzecich za Dane Użytkownika.
2. Użytkownik oświadcza, że będzie korzystać z Usług wyłącznie do celów cywilnych.
3. Użytkownik zobowiązany jest do przestrzegania postanowień Umowy i przepisów prawa; w szczególności zakazane jest propagowanie treści bezprawnych (w tym faszystowskich, propagujących systemy totalitarne, nawołujących do nienawiści) oraz wykorzystywanie Usług do rozsyłania niezamówionych informacji handlowych lub umieszczania złośliwego oprogramowania i szkodliwych kodów.

Ponadto Użytkownik zobowiązany jest do:

- odpowiedniego zabezpieczenia dostępu do Portalu i Usług, w tym utworzenia silnego hasła i nieudostępniania haseł osobom nieuprawnionym
- współpracy z Usługodawcą, gdy jest to konieczne do ustalenia, czy doszło do korzystania z Usług niezgodnie z Regulaminem, Umową lub prawem
- niezwłocznego (≤ 24 godziny) zawiadomienia Usługodawcy o każdym przypadku nieautoryzowanego dostępu, ujawnienia danych uwierzytelniających lub innego naruszenia bezpieczeństwa
- utrzymywania co najmniej jednej aktualnej kopii zapasowej Danych Użytkownika w innej infrastrukturze niż zapewniana przez Usługodawcę (nie dotyczy, gdy Użytkownik wykupił usługę kopii zapasowej u Usługodawcy)

§ 2
Dane Użytkownika

1. Korzystanie z Usług świadczonych drogą elektroniczną wiąże się z typowymi zagrożeniami przesyłania danych przez Internet (rozpowszechnienie danych, dostęp osób nieuprawnionych, utrata danych).
2. Użytkownik zobowiązuje się poinformować Usługodawcę przed rozpoczęciem korzystania z Usług o szczególnych wymaganiach prawnych, regulacyjnych lub technicznych wykraczających poza standardowy zakres Usług. Realizacja takich wymagań wymaga odrębnego uzgodnienia.

§ 3

Własność intelektualna Użytkownika

1. W zakresie, w jakim świadczenie Usług może wiązać się z korzystaniem z praw własności intelektualnej do Danych Użytkownika (np. uruchomienie oprogramowania niepochodzącego od Usługodawcy), Użytkownik udziela Usługodawcy nieodpłatnych zgód i praw (w tym licencji) wyłącznie na czas świadczenia Usług i w celu ich prawidłowego świadczenia — lub, jeżeli nie jest do tego uprawniony, zobowiązuje się uzyskać dla Usługodawcy odpowiednie licencje od podmiotu uprawnionego. Dotyczy to także licencji do Danych Użytkownika stanowiących utwór, na polach eksploatacji koniecznych do prawidłowego świadczenia Usług.
2. Użytkownik, który zobowiązał się uzyskać prawa do Danych Użytkownika, zwalnia Usługodawcę z odpowiedzialności wobec osób trzecich występujących z roszczeniami oraz naprawia szkody stwierdzone prawomocnym wyrokiem lub ugodą — niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni na żądanie.
3. Użytkownik podejmuje na własny koszt działania w celu ochrony Usługodawcy przed roszczeniami osób trzecich i pokrywa koszty (w tym uzasadnione honoraria prawnicze), pod warunkiem niezwłocznego (≤ 7 dni) poinformowania przez Usługodawcę o roszczeniu i umożliwienia obrony. Użytkownik prowadzi i kontroluje ewentualne spory w tym zakresie.
4. Dla potrzeb ust. 1–3 pojęcie Usługodawcy obejmuje także jego podwykonawców oraz podmioty współpracujące przy świadczeniu Usług.
5. Użytkownik na bieżąco informuje Usługodawcę (lub jego podwykonawcę/podmiot współpracujący) o podejmowanych działaniach.
6. W przypadku ust. 1 udzielona zostaje licencja niewyłączna. Licencja wyłączna wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności.

§ 4

Własność intelektualna Usługodawcy

1. Wszelkie prawa własności intelektualnej związane ze świadczeniem Usług — w szczególności do elementów graficznych Chmury (logo, layout, treści), znaków towarowych, nazw, rozwiązań technicznych, koncepcji działania, funkcjonalności, baz danych, programów komputerowych i dokumentacji — przysługują wyłącznie Usługodawcy lub podmiotom z nim współpracującym. Usługodawca oświadcza, że jest uprawniony do korzystania z programów i utworów składających się na Chmurę oraz do świadczenia Usług na zasadach Umowy.
2. Wyłącznie w zakresie niezbędnym do korzystania z Usług i na czas trwania Umowy Usługodawca udziela Użytkownikowi w ramach Wynagrodzenia niewyłącznej licencji na korzystanie z oprogramowania służącego do korzystania z Usług — w zakresie utrwalania i zwielokrotniania (techniką zapisu magnetycznego lub optycznego) oraz wykorzystywania w ramach prowadzonej działalności gospodarczej.
3. W zakresie, w jakim Usługi świadczone są przez podmioty współpracujące, postanowienia dotyczące ich praw i licencji znajdują się w regulaminach lub umowach tych podmiotów. Jeżeli Usługodawca nie jest stroną umowy między Użytkownikiem a podmiotem trzecim, nie ponosi odpowiedzialności za jej realizację.
4. Usługodawca oświadcza, że posiada prawo do dostarczania w ramach Usług licencji oprogramowania Microsoft — w ramach programu Microsoft Service Provider License Agreement (SPLA), którego jest uczestnikiem.
5. Usługodawca oświadcza, że posiada odpowiednie uprawnienia do korzystania z oprogramowania wykorzystywanego do świadczenia Usług, w zakresie wymaganym przez warunki licencyjne producentów i dostawców.
6. Usługodawca oświadcza, że posiada prawo do dostarczania w ramach Usług oprogramowania Acronis Cyber Cloud — w ramach programu Acronis Service Provider, którego jest uczestnikiem.

§ 5

Odpowiedzialność Użytkownika

1. Użytkownik odpowiada za dostęp i korzystanie z Usług przez osoby, które upoważnił lub którym udostępnił dane uwierzytelniające, w tym za ich działania i zaniechania.
2. Użytkownik odpowiada za zabezpieczenie dostępu do Usług i danych uwierzytelniających, a także za działania osób, które uzyskały dostęp z wykorzystaniem danych Użytkownika — również nieupoważnionych — z zastrzeżeniem ust. 3.
3. Użytkownik nie odpowiada za uzyskanie dostępu przez osoby nieupoważnione z wyłącznej winy Usługodawcy.

§ 6

Zawieszenie dostępu do Usług

1. Zasady i przesłanki zawieszenia świadczenia Usług lub dostępu oraz ich przywracania określa Umowa.
2. Gdy uzasadniony interes Użytkownika wymaga dostępu do określonych Danych w okresie Zawieszenia, Usługodawca może umożliwić ich eksport, o ile nie jest to sprzeczne z prawem, przyczyną Zawieszenia lub wymaganiami bezpieczeństwa oraz jest technicznie możliwe bez ponadprzeciętnych nakładów.

§ 7

Podwykonawcy i podmioty współpracujące

1. Usługodawca może powierzyć wykonanie Usług w całości lub części podwykonawcom bez odrębnej zgody Użytkownika, z zastrzeżeniem przepisów prawa i Umowy Powierzenia Przetwarzania Danych Osobowych. Usługodawca odpowiada za działania podwykonawców w zakresie wynikającym z Umowy i prawa.
2. Usługodawca może świadczyć Usługi przy współudziale podmiotów trzecich (dostawców technologii, oprogramowania, infrastruktury, usług specjalistycznych), zachowując status strony Umowy.
3. Usługi lub produkty dostarczane bezpośrednio przez podmioty trzecie mogą podlegać odrębnym warunkom licencyjnym, regulaminom lub umowom dostawców. Informacja o ich zastosowaniu i zasadach rozliczania przekazywana jest przed zamówieniem. Nie ogranicza to zobowiązań Usługodawcy z Usług świadczonych na podstawie Umowy.

§ 8

Przeniesienie praw i obowiązków z Umowy

1. Użytkownik nie ma prawa przenosić praw lub obowiązków z Umowy, w całości lub części, na inne osoby bez uprzedniej zgody Usługodawcy.
2. Usługodawca może przenieść prawa lub obowiązki z Umowy na podmioty powiązane (w szczególności spółki zależne lub dominujące), informując o tym Użytkownika, na co Użytkownik wyraża zgodę.
3. Przeniesienie nie może prowadzić do ograniczenia zakresu Usług ani pogorszenia parametrów SLA. Usługodawca dołoży należytej staranności w celu zapewnienia ciągłości świadczenia Usług podczas przeniesienia.

§ 9

Kontakt z Użytkownikiem

1. Bieżąca komunikacja (obsługa zgłoszeń, informacje techniczne, operacyjne i rozliczeniowe) odbywa się przez Portal lub pocztę elektroniczną, z uwzględnieniem kanałów określonych dla poszczególnych Usług.
2. Użytkownik utrzymuje aktualne dane kontaktowe oraz dane osób upoważnionych do reprezentacji i obsługi Usług w Portalu; zmiany niezwłocznie zgłasza Usługodawcy.

§ 10

Usunięcie Danych Użytkownika

1. Z chwilą rozwiązania Umowy Użytkownik traci dostęp do Danych Użytkownika i zostaną one usunięte, z zastrzeżeniem ust. 2 i 3 oraz procedury określonej w § 11.
2. Przy rozwiązaniu Umowy ze skutkiem natychmiastowym przez Usługodawcę, Usługodawca zapewni Użytkownikowi 7-dniowy termin na eksport Danych; Użytkownik zobowiązany jest do zapłaty Wynagrodzenia za ten okres.
3. Po rozwiązaniu Umowy lub po upływie terminu z ust. 2 Dane Użytkownika zostaną trwale usunięte.
4. Po rozwiązaniu Umowy Usługodawca usuwa wszystkie Dane Użytkownika niezwłocznie, nie później niż w ciągu 14 dni, z zastrzeżeniem przypadków, gdy obowiązek dalszego przetwarzania wynika z prawa lub decyzji organów władzy publicznej, oraz z zastrzeżeniem terminów wynikających z procedury zmiany dostawcy i pobrania danych określonej w § 11.

§ 11

Zmiana dostawcy i pobranie danych

Procedura zgodna z rozdziałem VI rozporządzenia (UE) 2023/2854 (Data Act)

1. Na żądanie Użytkownika dotyczące Usługi objętej rozdziałem VI rozporządzenia (UE) 2023/2854 Usługodawca umożliwia rozpoczęcie procedury zmiany dostawcy usług przetwarzania danych albo przeniesienia eksportowalnych danych i aktywów cyfrowych do infrastruktury własnej Użytkownika. Użytkownik zgłasza chęć skorzystania z procedury wraz z wypowiedzeniem Umowy.
2. Okres uprzedzenia o uruchomieniu procedury nie przekracza dwóch miesięcy i zbiega się z momentem wypowiedzenia Umowy. Strony mogą uzgodnić okres krótszy, jeżeli odpowiada to żądaniu Użytkownika i właściwym przepisom.
3. Okres pobierania danych pokrywa się z biegnącym okresem wypowiedzenia Umowy i wynosi co najmniej 30 dni kalendarzowych, z zastrzeżeniem dopuszczalnych prawem wyjątków i przedłużeń. W tym czasie Usługa objęta procedurą działa normalnie, a Usługodawca zapewnia dostęp lub sposób pobrania umożliwiający przekazanie danych i aktywów cyfrowych w zakresie i formatach wynikających z właściwych przepisów, dochowując należytej staranności w zakresie ciągłości i bezpieczeństwa.
4. Z upływem okresu wypowiedzenia (zakończenie okresu pobierania) Usługa objęta procedurą ulega wyłączeniu, a Użytkownik traci do niej dostęp.
5. Dane Użytkownika nie są usuwane przez kolejne 14 dni po wyłączeniu Usługi. Po upływie tego terminu — albo późniejszego terminu uzgodnionego zgodnie z prawem — oraz po skutecznym zakończeniu procesu migracji Usługodawca usuwa dane objęte obowiązkiem usunięcia, z uwzględnieniem wyjątków wynikających z przepisów. Na wniosek Użytkownika Usługodawca potwierdza usunięcie danych.
6. Postanowienia § 10 o utracie dostępu z chwilą rozwiązania Umowy oraz o usunięciu danych w ciągu 14 dni stosuje się w sposób zgodny z powyższą procedurą — okres pobierania danych biegnący w ramach wypowiedzenia nie może zostać przez nie skrócony.
7. Obowiązek pomocy dotyczy zakresu wymaganego przez rozporządzenie (UE) 2023/2854 dla danej Usługi. Odrębne prace konsultingowe, przebudowa aplikacji, konfiguracja nowych systemów oraz migracja elementów nieobjętych obowiązkiem przenoszenia wymagają osobnego zamówienia, z poszanowaniem ustawowych zasad dotyczących opłat za zmianę dostawcy.