

REGULAMIN KORZYSTANIA Z AGENTÓW AI W SYSTEMACH COMARCH ERP

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady, zakres i warunki korzystania z funkcjonalności wykorzystujących systemy sztucznej inteligencji, udostępnianych w ramach lub w związku z produktami Comarch ERP.
2. Usługę dostępu do Agentów AI świadczy Comarch S.A. z siedzibą w Krakowie (31-864), przy Al. Jana Pawła II 39A, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000057567, NIP 6770065406, REGON 350527377, BDO 000005192, dalej „Comarch”.
3. Comarch posiada status dużego przedsiębiorcy tzn. jest przedsiębiorcą innym niż mikro, mały lub średni przedsiębiorca w rozumieniu załącznika nr I do Rozporządzenia Komisji (UE) nr 651/2014 z dnia 17 czerwca 2014 r. uznającego niektóre rodzaje pomocy za zgodne z rynkiem wewnętrznym w zastosowaniu art. 107 i 108 Traktatu.
4. Szczegółowe informacje o Comarch znajdują się pod adresem: <https://www.comarch.pl/o-firmie/grupa-kapitalowa-i-spolki-stowarzyszone/comarch-sa/>
5. Kontakt z Comarch w zakresie Usługi jest możliwy poprzez:
 - Adres korespondencyjny: ul. Życzkowskiego 29a, 31-864 Kraków
 - Infolinia: +48 12 681 43 00
 - System Obsługi Zgłoszeń: asysta.comarch.pl
6. Usługa przeznaczona jest wyłącznie dla przedsiębiorców oraz innych podmiotów korzystających z Produktów Comarch ERP na podstawie odrębnej umowy.
7. Regulamin stanowi uzupełnienie umowy lub regulaminu dotyczącego właściwego Produktu Comarch ERP. W przypadku sprzeczności pomiędzy Regulaminem a umową dotyczącą Produktu Comarch ERP, w zakresie korzystania z Agentów AI pierwszeństwo mają postanowienia niniejszego Regulaminu, chyba że Strony wyraźnie postanowiły inaczej.
8. Korzystanie z określonego Agentu AI może podlegać dodatkowym warunkom opisanym w Cenniku oraz w Dokumentacji.

§ 2. Definicje

1. **AI Agent (Agent AI)** – funkcjonalność programowa wykorzystująca jeden lub więcej systemów lub modeli sztucznej inteligencji, w tym modele językowe, działająca w ramach lub w powiązaniu z Produktem Comarch ERP i przeznaczona w szczególności do analizy danych, przetwarzania dokumentów, generowania treści, rekomendowania lub przygotowywania czynności albo, w zakresie przewidzianym dla danego Agentu, samodzielnego wykonywania określonych operacji.
2. **Usługa** – usługa świadczona drogą elektroniczną przez Comarch na rzecz Klienta, polegająca na udostępnieniu funkcjonalności jednego lub większej liczby Agentów AI, działających w ramach lub w powiązaniu z Produktem Comarch ERP, na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.
3. **Klient** – przedsiębiorca będący osobą fizyczną, osobą prawną albo jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, który zawiera z Comarch umowę o świadczenie Usługi.
4. **Użytkownik** – osoba uprawniona przez Klienta do korzystania z Produktu Comarch ERP lub Agentów AI.

5. **Produkt Comarch ERP** – oprogramowanie, aplikacja lub usługa dostarczana przez Comarch, w której Agent AI jest dostępny lub z którą współpracuje.
6. **Treści Klienta (Input)** – dane, informacje, polecenia, prompty, dokumenty, obrazy, pliki, parametry oraz inne treści przekazywane Agentowi AI przez Klienta lub Użytkownika albo pobierane zgodnie z konfiguracją i uprawnieniami z Produktu Comarch ERP.
7. **Odpowiedź (Output)** – dane, tekst, analiza, rekomendacja, klasyfikacja, projekt dokumentu, propozycja dekretacji, wpis bazodanowy lub inny rezultat wygenerowany lub przygotowany przez Agent AI.
8. **Operacja AI** – czynność wykonana lub przygotowana przez Agent AI w Produkcie Comarch ERP.
9. **Dostawca AI** – podmiot trzeci dostarczający Comarch model, system AI, infrastrukturę obliczeniową lub inną technologię wykorzystywaną przy świadczeniu Usługi.
10. **Token AI (Token)** – jednostka rozliczeniowa wykorzystywana do określenia zakresu korzystania z funkcjonalności AI.
11. **Pakiet Tokenów (Pakiet)** – określona w Cenniku liczba Tokenów stanowiąca pulę jednostek rozliczeniowych przeznaczonych na wykonywanie zadań przez Agentów AI.
12. **Pakiet Próbný** - limitowana liczba Tokenów przyznawana Klientowi w celu weryfikacji i przetestowania funkcjonalności Agentów AI.
13. **Okres rozliczeniowy** – okres obejmujący:
 - a) okres liczony od dnia rozpoczęcia świadczenia Usługi (włącznie) do dnia poprzedzającego datę odpowiadającą temu dniowi w kolejnym miesiącu kalendarzowym (np. rozpoczęcie przypada na 15 marca to kolejny Okres rozliczeniowy rozpoczyna się 15 kwietnia). Jeżeli w kolejnym miesiącu brak jest takiej daty, początek nowego Okresu rozliczeniowego przypada na ostatni dzień tego miesiąca (np. rozpoczęcie przypada na 31 sierpnia to kolejny Okres rozliczeniowy rozpoczyna się 30 września) lub
 - b) rok liczony jako 12 miesięcy od dnia rozpoczęcia świadczenia Usługi (włącznie) do dnia poprzedzającego datę odpowiadającą temu dniowi w kolejnym roku.
14. **Dokumentacja** – opis funkcjonalności udostępnianych w ramach Agentów AI dostępny na stronie <https://pomoc.comarch.pl/>
15. **Cennik** – cennik określający aktualną wysokość opłat za korzystanie z Usługi.
16. **Partner Comarch** - podmiot, który zawarł z Comarch umowę partnerską. Aktualna lista Partnerów Comarch znajduje się na stronie www.erp.comarch.pl/lista-partnerow
17. **Indywidualne Strony Klienta** – strona internetowa znajdująca się pod adresem: <https://klient.erp.comarch.pl/> do której dostęp możliwy jest po podaniu indywidualnych danych dostępowych, tj. numeru ID oraz PIN.
18. **System Obsługi Zgłoszeń (SOZ)** – witryna udostępniona przez Comarch umożliwiająca m.in. dokonywanie zgłoszeń dotyczących korzystania z Produktu Comarch ERP dostępna pod adresem <https://www.asysta.comarch.pl/>
19. **Godziny robocze** – godziny od 9:00 do 17:00 w Dniach Roboczych.
20. **Dni robocze** - dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
21. **RODO** – Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 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).

22. **AI Act** – Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2024/1689 z dnia 13 czerwca 2024 r. w sprawie ustanowienia zharmonizowanych przepisów dotyczących sztucznej inteligencji oraz zmiany rozporządzeń (WE) nr 300/2008, (UE) nr 167/2013, (UE) nr 168/2013, (UE) 2018/858, (UE) 2018/1139 i (UE) 2019/2144 oraz dyrektyw 2014/90/UE, (UE) 2016/797 i (UE) 2020/1828 (akt w sprawie sztucznej inteligencji).

§3 Zawarcie i rozwiązywanie Umowy i wymagania techniczne

1. Zawarcie umowy pomiędzy Comarch a Klientem następuje poprzez akceptację Regulaminu przez Klienta.
2. Osoba dokonująca akceptacji niniejszego Regulaminu w imieniu Klienta oświadcza i zapewnia, że jest należycie umocowana do działania w imieniu Klienta, składania oświadczeń oraz do zaciągania zobowiązań w jego imieniu.
3. W celu skorzystania z Usługi, Klient musi posiadać odpowiedni Produkt Comarch ERP oraz spełniać przypisane do niego wymagania techniczne.
4. Umowa o świadczenie Usługi w modelu subskrypcyjnym (tj. model odnawialny na kolejne Okresy rozliczeniowe) zawierana jest na czas nieokreślony i może zostać rozwiązana przez każdą ze Stron z zachowaniem dwumiesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec Okresu rozliczeniowego.
5. W przypadku zakupu pakietów jednorazowych, umowa w zakresie danego pakietu wygasa automatycznie z chwilą pełnego wykorzystania puli Tokenów lub po upływie okresu na ich wykorzystanie wskazanego w Cenniku (w zależności od tego, co nastąpi wcześniej), bez konieczności składania odrębnego wypowiedzenia.
6. W celu wypowiedzenia Umowy Klient powinien wysłać do Comarch stosowne oświadczenie:
 - a. pisemnie na adres: ul. Życzkowskiego 29a, 31-864 Kraków
 - b. poprzez System Obsługi Zgłoszeń <https://www.asysta.comarch.pl> z oznaczeniem w temacie: „Wypowiedzenie”. Wzór wypowiedzenia zawarty jest w Załączniku nr 3.
7. W przypadku rażącego naruszenia przez Klienta postanowień niniejszego Regulaminu, Comarch przysługuje prawo do wypowiedzenia umowy ze skutkiem natychmiastowym.

§ 4. Zasady korzystania z Agentów AI

1. Agenci AI stanowią dodatkowe funkcjonalności Produktów Comarch ERP, których zakres funkcjonalny określa Dokumentacja
2. Zakres funkcji dostępnych dla Klienta może zależeć od rodzaju Produktu, posiadanej licencji, konfiguracji, pakietu oraz wersji oprogramowania.
3. Klient zobowiązany jest korzystać z Agentów AI zgodnie z ich przeznaczeniem, Regulaminem i Dokumentacją, obowiązującymi przepisami prawa oraz z uwzględnieniem charakteru i ograniczeń technologii AI.
4. Klient odpowiada za właściwe zarządzanie kontami i uprawnieniami Użytkowników.
5. Klient nie powinien nadawać Agentowi AI dostępu do danych lub operacji szerszego niż niezbędny do realizacji funkcji Agenta.
6. W przypadku Agenta autonomicznego Klient określa dostępne parametry jego działania, w szczególności zakres operacji, dane, limity i uprawnienia.

§ 5. Kompetencje użytkowników

1. Klient zobowiązany jest zapewnić, aby Użytkownicy korzystający z Agentów AI posiadali wiedzę i kompetencje odpowiednie do sposobu korzystania z Agentów, charakteru wykonywanych czynności oraz ryzyk związanych z wykorzystaniem AI.
2. Klient powinien w szczególności uwzględnić wiedzę i doświadczenie Użytkownika, charakter wykorzystywanego Agentów, poziom jego autonomii, kontekst wykorzystania oraz potencjalne skutki błędnego działania Agentów.
3. Comarch udostępnia dokumentację lub informacje umożliwiające prawidłowe korzystanie z funkcjonalności Agentów AI.

§ 6a. Pakiet próbny

1. Pakiet Próbny udostępniany jest wyłącznie w ramach z góry określonego, ograniczonego limitu Tokenów. Comarch zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian w zakresie liczby Tokenów przyznawanych w ramach Pakietu Próbego, zasad ich przyznawania i naliczania, a także do całkowitego wycofania Pakietu Próbego w każdym czasie.
2. W przypadku wyczerpania limitu Tokenów w ramach Pakietu Próbego, Klient zostanie o tym poinformowany wraz z instrukcją dotyczącą kroków, jakie należy podjąć aby kontynuować korzystanie z Agentów AI.
3. Z uwagi na testowy charakter Pakietu Próbego, funkcjonalności Agentów AI udostępniane są w stanie „takim, w jakim są”, bez jakichkolwiek gwarancji. Comarch nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne szkody, błędy ani przestoje w funkcjonowaniu przedsiębiorstwa Klienta wynikające z korzystania z Pakietu Próbego.
4. Za niewykorzystany Pakiet Próbny, w tym w przypadku wygaśnięcia puli, zmiany limitów lub wycofania Pakietu Próbego przez Comarch, Klientowi nie przysługują żadne roszczenia.
5. W przypadku gdyby wyłączenie odpowiedzialności Comarch, o którym mowa w ust. 3 i 4, okazało się bezskuteczne lub nieważne na podstawie bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, odpowiedzialność Comarch z jakiegokolwiek tytułu związana z korzystaniem z Pakietu Próbego zostaje wyłączona w zakresie utraconych korzyści, a całkowita łączna odpowiedzialność Comarch ograniczona jest wyłącznie do szkody rzeczywistej i nie może przekroczyć kwoty 100 PLN (słownie: sto złotych).

§ 6b. Tokeny i zasady rozliczeń

1. Korzystanie z Agentów AI skutkuje zużyciem Tokenów.
2. Liczba Tokenów zużywanych przez daną operację może zależeć w szczególności od objętości Treści Klienta, liczby i rozmiaru dokumentów, stopnia złożoności zadania, zakresu kontekstu oraz objętości Outputu.
3. W ramach opłaty za Pakiet, Klient otrzymuje określoną pulę Tokenów do wykorzystania. Zasady rozliczania Pakietów określa Cennik. Tokeny mogą być udostępniane w szczególności w ramach pakietów jednorazowych, subskrypcji lub innych modeli wskazanych w Cenniku.
4. Okres ważności Tokenów oraz zasady ich wykorzystania określa Cennik obowiązujący w chwili zakupu.

5. Opłaty za Pakiety Tokenów płatne są z góry i zależą od wybranego modelu rozliczeniowego zgodnie z zasadami określonymi w Cenniku.
6. W przypadku subskrypcji, opłaty uiszczane są za każdy rozpoczęty Okres rozliczeniowy. Pierwsza opłata za subskrypcję uiszczana jest przez Klienta z góry, za pośrednictwem dostępnego serwisu płatności. Kolejne opłaty uiszczane są na podstawie faktur VAT wystawianych przez Comarch, przelewem na rachunek bankowy w terminie 14 dni od daty wystawienia faktury (faktury za kolejne Okresy rozliczeniowe wystawiane są w terminie do 5 dni od dnia ich rozpoczęcia). Wyjątki może określać Cennik.
7. Niewykorzystane Tokeny z Pakietów nie przechodzą na kolejne Okresy rozliczeniowe.
8. W przypadku zakupu pakietu jednorazowego, opłata pobierana jest w całości z góry, a pakiet ten nie ulega automatycznemu odnowieniu.
9. Rezygnacja z Usługi lub wyłączenie Agentów AI nie stanowi podstawy do zwrotu uiszczonej opłaty za Usługę.

§ 7. Monitorowanie wykorzystania i kontrola kosztów

10. Comarch może udostępnić Klientowi narzędzia umożliwiające monitorowanie wykorzystania Tokenów.
11. Klient może otrzymywać powiadomienia o zbliżającym się wykorzystaniu dostępnego limitu.
12. Po wyczerpaniu dostępnej puli Tokenów odpłatne operacje Agentów AI mogą zostać automatycznie wstrzymane.
13. Wstrzymanie funkcjonalności AI nie powinno wpływać na podstawowe funkcje Produktu Comarch ERP niewymagające korzystania z Agentów AI.

§ 8. Ochrona danych osobowych

1. Jeżeli w związku z korzystaniem z Agentów AI Comarch przetwarza w imieniu Klienta dane osobowe, Klient pozostaje administratorem danych lub podmiotem przetwarzającym działającym na rzecz administratora, a Comarch działa jako podmiot przetwarzający lub dalszy podmiot przetwarzający – odpowiednio do konkretnej relacji.
2. W ramach korzystania przez Klienta z Usługi, Comarch występuje w roli:
 - a. jako podmiot przetwarzający w odniesieniu do Danych wprowadzanych przez Klienta w celu realizacji operacji biznesowych Klienta. Zasady tego powierzenia określa Umowa Powierzenia Przetwarzania Danych Osobowych stanowiący Załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu.
 - b. jako Administrator w odniesieniu do danych osobowych Klienta i jego przedstawicieli podanych w związku z zamówieniem Usługi, danych niezbędnych do realizacji i rozliczenia Umowy.
3. Szczegółowe zasady przetwarzania danych określa umowa powierzenia przetwarzania danych stanowiąca Załącznik nr 1 lub inna właściwa umowa zawarta pomiędzy Stronami.
4. Comarch może korzystać z dalszych podmiotów przetwarzających.
5. Aktualna lista podprocesorów wykorzystywanych przy świadczeniu funkcjonalności AI jest udostępniana Klientowi przez Comarch.
6. Comarch informuje Klienta o planowanej zmianie dotyczącej dodania lub zastąpienia podprocesora w sposób i terminie umożliwiającym Klientowi zgłoszenie uzasadnionego sprzeciwu z przyczyn dotyczących ochrony danych osobowych.

7. Szczególne kategorie danych osobowych mogą być przetwarzane przy wykorzystaniu Agentów AI wyłącznie, jeżeli funkcjonalność Agentów przewiduje przetwarzanie takich danych, jest to niezbędne do realizacji określonej funkcji, istnieje odpowiednia podstawa prawna oraz zastosowano odpowiednie zabezpieczenia.
8. Klient zobowiązany jest przestrzegać zasady minimalizacji danych.
9. Pełna informacja o zasadach przetwarzania danych osobowych przez Comarch, w tym o prawach przysługujących osobom, których dane dotyczą, dostępna jest w Załączniku nr 4 do niniejszego Regulaminu.

§ 9. Dostawcy AI, trenowanie modeli i retencja danych

1. Comarch może korzystać z technologii i infrastruktury Dostawców AI wskazanych na aktualnej liście podprocesorów lub w Dokumentacji.
2. Treści Klienta oraz Output nie będą wykorzystywane przez Comarch do trenowania ogólnych modeli AI przeznaczonych dla innych klientów bez odpowiedniej podstawy umownej lub zgody Klienta.
3. W przypadku korzystania z zewnętrznego Dostawcy AI Comarch zapewnia, w zakresie wynikającym z umowy z tym dostawcą, że Treści Klienta nie są wykorzystywane przez Dostawcę AI do trenowania lub fine-tuningu jego ogólnych modeli bez zgody lub instrukcji Comarch albo Klienta.
4. Zakaz wykorzystania danych do trenowania modeli jest niezależny od zasad technicznego przechowywania danych.
5. Informacje dotyczące okresu retencji, lokalizacji przetwarzania oraz innych istotnych parametrów przetwarzania mogą być określone w Dokumentacji lub informacji o podprocesorach.

§ 10. Bezpieczeństwo Agentów AI

1. Comarch stosuje odpowiednie do ryzyka środki techniczne i organizacyjne służące ochronie Agentów AI oraz danych przetwarzanych za ich pomocą.
2. Zabrania się w szczególności:
 - a) obchodzenia zabezpieczeń;
 - b) jailbreakingu;
 - c) celowego przeprowadzania ataków prompt injection;
 - d) wprowadzania złośliwych instrukcji w dokumentach lub plikach;
 - e) podejmowania prób uzyskania nieuprawnionego dostępu do danych;
 - f) wykorzystywania Agentów AI do naruszania prawa lub praw osób trzecich;
 - g) podejmowania prób niedozwolonej inżynierii wstecznej modeli lub infrastruktury AI.
3. Comarch może czasowo ograniczyć lub zawiesić dostęp do Agentów AI, jeżeli jest to konieczne w celu ochrony bezpieczeństwa systemu, danych Klienta lub innych użytkowników.
4. O ile charakter zagrożenia na to pozwala, Comarch poinformuje Klienta o przyczynie zawieszenia.

§ 11. Zasada najmniejszych uprawnień

1. Agenci AI działają w zakresie uprawnień wynikających z konfiguracji Produktu Comarch ERP i ustawień Klienta.
2. Klient zobowiązany jest stosować zasadę najmniejszych uprawnień.
3. W szczególności Agent AI nie powinien posiadać uprawnień do usuwania istotnych danych, wykonywania nieodwracalnych operacji, dokonywania operacji finansowych lub składania oświadczeń

wywołujących skutki prawne – chyba że jest to uzasadnione funkcjonalnością Agentów, odpowiednio zabezpieczone oraz świadomie skonfigurowane przez Klienta.

§ 12. Nadzór człowieka

1. Output generowany przez Agentów AI ma charakter pomocniczy i wymaga odpowiedniej weryfikacji przez Użytkownika.
2. Przed zatwierdzeniem operacji wywołującej istotne skutki prawne, podatkowe, księgowe, finansowe, kadrowe lub biznesowe Użytkownik powinien dokonać jej merytorycznej weryfikacji.
3. Zakres nadzoru nad Agentem autonomicznym określa jego funkcjonalność i konfiguracja.
4. Comarch może wprowadzić mechanizmy wymagające zatwierdzenia określonych kategorii operacji przez Użytkownika niezależnie od konfiguracji Klienta.
5. Klient powinien zapewnić możliwość interwencji człowieka odpowiednią do charakteru i ryzyka czynności wykonywanych przez Agentów.

§ 13. Logowanie operacji i możliwość wyłączenia Agentów

1. W zakresie uzasadnionym charakterem funkcjonalności Comarch zapewnia możliwość identyfikacji operacji wykonanych przez Agentów AI.
2. System może rejestrować w szczególności identyfikator Agentów, czas wykonania operacji, Użytkownika inicjującego albo zatwierdzającego operację, rodzaj wykonanej czynności oraz informacje o zatwierdzeniu operacji przez człowieka.
3. Klient posiada możliwość wyłączenia Agentów AI albo odebrania mu uprawnień, z zastrzeżeniem technicznych zasad właściwych dla danego Produktu.
4. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowego działania Agentów Klient powinien wstrzymać jego działanie, jeżeli dalsze korzystanie może prowadzić do szkody lub naruszenia prawa.

§ 14. Charakter Outputu i możliwość wystąpienia błędów

1. Klient przyjmuje do wiadomości, że systemy AI, w szczególności wykorzystujące probabilistyczne modele językowe, mogą generować rezultaty niedokładne, niekompletne lub nieprawidłowe.
2. Output może zawierać w szczególności błędy faktyczne, błędy rachunkowe, nieprawidłową klasyfikację, błędne wnioski, informacje nieaktualne lub tzw. halucynacje AI.
3. Output nie stanowi samodzielnej porady prawnej, podatkowej, księgowej, inwestycyjnej ani innego profesjonalnego doradztwa, chyba że Comarch wyraźnie określi daną funkcjonalność inaczej.
4. Klient odpowiada za decyzje biznesowe podejmowane na podstawie Outputu, z zastrzeżeniem odpowiedzialności Comarch wynikającej z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa oraz niniejszego Regulaminu.

§ 15. Prawa do Treści Klienta i Outputu

1. Comarch nie nabywa praw do Treści Klienta wskutek korzystania przez Klienta z Agentów AI, z wyjątkiem praw niezbędnych do wykonania usługi.
2. Klient zobowiązany jest zapewnić, że posiada prawo do przekazania Agentowi AI Treści Klienta w zakresie niezbędnym do realizacji danej funkcji.
3. Comarch nie rości sobie praw własności do nowych treści zawartych w Outputach wygenerowanych dla Klienta, z zastrzeżeniem istniejących wcześniej praw Comarch lub osób trzecich.

4. Klient przyjmuje do wiadomości, że Output może nie spełniać przesłanek ochrony prawnoautorskiej, podobny lub identyczny Output może zostać wygenerowany dla innych użytkowników, a Output może zawierać elementy, których wykorzystanie wymaga oceny z punktu widzenia praw osób trzecich.
5. Klient powinien dokonać odpowiedniej weryfikacji przed komercyjnym wykorzystaniem Outputu w sytuacjach, w których może on naruszać prawa osób trzecich.

§ 16. AI Act i klasyfikacja regulacyjna

1. Comarch projektuje i udostępnia Agentów AI z uwzględnieniem obowiązków wynikających z AI Act mających zastosowanie do Comarch w odpowiedniej roli regulacyjnej.
2. Obowiązki dotyczące konkretnego Agentu zależą w szczególności od jego przeznaczenia, sposobu wykorzystania, poziomu autonomii, kategorii danych oraz wpływu Agentu na osoby fizyczne.
3. Jeżeli Agent AI może stanowić system wysokiego ryzyka w rozumieniu AI Act, Comarch udostępni Klientowi informacje wymagane przez właściwe przepisy, odpowiednio do roli Comarch i Klienta.
4. Klient zobowiązany jest korzystać z Agentu zgodnie z jego przeznaczeniem i nie wykorzystywać go w sposób prowadzący do zmiany klasyfikacji regulacyjnej bez uprzedniej oceny zgodności takiego zastosowania z prawem.

§ 17. Transparentność wykorzystania AI

1. Comarch zapewnia informacje o wykorzystaniu AI w zakresie wymaganym przez obowiązujące przepisy prawa.
2. Klient jest odpowiedzialny za wykonanie obowiązków informacyjnych ciążyących na nim jako podmiocie korzystającym z Agentów AI, w szczególności wobec własnych pracowników, współpracowników, klientów lub innych osób. Klient samodzielnie decyduje o celu i sposobie korzystania z Agentów AI oraz ponosi wyłączną odpowiedzialność za zapewnienie właściwej podstawy prawnej przetwarzania danych i zgodność wykorzystywania wyników działania Agentów AI z przepisami RODO oraz innymi przepisami prawa. Comarch nie gwarantuje zgodności działań Klienta z przepisami.
3. W przypadku gdy przepisy wymagają oznaczenia treści jako wygenerowanej lub zmodyfikowanej przez Agentów AI, Strony wykonują odpowiednie obowiązki stosownie do swojej roli i zakresu kontroli nad daną treścią.

§ 18. Odpowiedzialność

1. Comarch odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie swoich obowiązków na zasadach określonych w Regulaminie i bezwzględnie obowiązujących przepisach prawa.
2. Comarch nie odpowiada za szkody wynikające wyłącznie z wykorzystania Agentu AI niezgodnie z przeznaczeniem lub Dokumentacją, nadania Agentowi AI przez Klienta nadmiernych uprawnień, świadomego zignorowania ostrzeżenia wygenerowanego przez system, zatwierdzenia przez Użytkownika Outputu zawierającego błąd, który mógł zostać rozsądnie wykryty przy wymaganej w danych okolicznościach weryfikacji, wykorzystania Outputu niezgodnie z prawem lub nieuprawnionej ingerencji Klienta albo osoby trzeciej w mechanizmy bezpieczeństwa.
3. Z zastrzeżeniem ust. 4, łączna odpowiedzialność Comarch związana z korzystaniem z Agentów AI jest ograniczona do wysokości: w przypadku miesięcznego Okresu rozliczeniowego - do wysokości 100% wynagrodzenia netto faktycznie zapłaconego przez Klienta za tę Usługę w okresie 2 miesięcy

poprzedzających zdarzenie będące podstawą odpowiedzialności; w przypadku rocznego Okresu rozliczeniowego lub Pakietu Jednorazowego – do wysokości 100% wynagrodzenia netto faktycznie zapłaconego przez Klienta za dany Pakiet lub dany roczny Okres rozliczeniowy; w przypadku wersji bezpłatnych, demo lub testowych – do kwoty 100 zł (słownie: sto złotych).

4. Ograniczenie, o którym mowa w ust. 3, nie znajduje zastosowania w zakresie, w którym odpowiedzialność nie może zostać wyłączona lub ograniczona na podstawie bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, w szczególności w przypadku szkody wyrządzonej umyślnie.
5. Odpowiedzialność Comarch za utracone korzyści zostaje wyłączona w zakresie dopuszczalnym przez prawo.

§ 19. Reklamacje i incydenty

1. Nieprawidłowości w działaniu Agentów AI mogą być zgłaszane za pośrednictwem Systemu Obsługi Zgłoszeń Comarch.
2. Zgłoszenie powinno w miarę możliwości zawierać identyfikator Klienta, nazwa Agent, opis zdarzenia, czas jego wystąpienia, dane umożliwiające odtworzenie operacji oraz prompt i Output – jeżeli ich przekazanie jest zgodne z przepisami dotyczącymi ochrony danych i tajemnic prawnie chronionych.
3. Comarch rozpatruje reklamację w terminie określonym dla właściwego Produktu lub usługi.

§ 20. Zmiana, ograniczenie i wycofanie Agent

1. Comarch może rozwijać, modyfikować lub zastępować technologie wykorzystywane przez Agentów AI.
2. Comarch może w szczególności zmienić wykorzystywany model AI, zmienić Dostawcę AI, wprowadzić dodatkowe mechanizmy bezpieczeństwa, ograniczyć zakres autonomii Agent, czasowo zawiesić funkcjonalność lub wycofać Agent.
3. Zmiany mające istotny wpływ na funkcjonalność, ochronę danych, zakres autonomii lub odpłatność będą komunikowane Klientowi z odpowiednim wyprzedzeniem, chyba że natychmiastowa zmiana jest konieczna ze względów bezpieczeństwa lub obowiązujących przepisów prawa.

§ 21. Zmiany Regulaminu i Cennika

1. Comarch uprawniony jest do wprowadzania zmian do Regulaminu w następujących przypadkach:
 - a. Zmiany przepisów prawa mające wpływ na treść Regulaminu;
 - b. Zmiany technologiczne i funkcjonalne;
 - c. Zmiany w zakresie świadczonych usług, w tym wprowadzanie nowych usług;
 - d. Zmiany konieczne z uwagi na względy bezpieczeństwa, w tym w celu zapobiegania nadużyciom lub naruszeniu praw bądź uzasadnionego interesu Comarch;
 - e. Zmiany redakcyjne.
2. Comarch uprawniony jest do wprowadzania zmian do Cennika w następujących przypadkach:
 - a. Zmiana kosztów operacyjnych;
 - b. Zmiana przepisów prawa lub podatków;
 - c. Wprowadzanie nowych funkcjonalności, jakości lub zakresu usług, w tym wprowadzanie nowych usług;
 - d. Zmiany technologiczne i funkcjonalne;
 - e. Wzrost wskaźnika inflacji;

- f. Siła wyższa lub nadzwyczajne okoliczności.
3. Zmiana Regulaminu lub Cennika staje się skuteczna w terminie wskazanym przez Comarch, który nie może być krótszy niż 14 dni od dnia opublikowania zmienionego Regulaminu.
 4. W przypadku braku akceptacji zmian Regulaminu lub Cennika, Klient w terminie 14 dni od dnia ich opublikowania w sposób wskazany w ust. 3 powyżej, może złożyć oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy - w takim przypadku umowa ulega rozwiązaniu zgodnie z zasadami określonymi w §3 ust. 4.
 5. W przypadku niezłożenia oświadczenia o wypowiedzeniu przez Klienta w terminie wskazanym powyżej, Strony wiąże Umowa o treści wynikającej ze zmienionego Regulaminu lub Cennika.
 6. Zmiana danych rejestrowych, identyfikacyjnych lub danych teleadresowych Comarch nie stanowi zmiany Regulaminu ani Cennika i nie wymaga stosowania procedury określonej w ust. 3 - 5 niniejszego paragrafu. O zmianach tych Comarch poinformuje Klienta poprzez opublikowanie informacji na swojej stronie internetowej.

§ 22. Postanowienia końcowe

1. Regulamin podlega prawu polskiemu.
2. Spory związane z Regulaminem będą rozstrzygane przez sąd właściwy miejscowo dla siedziby Comarch, o ile bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa nie stanowią inaczej.
3. Integralną część Regulaminu stanowią:
 - Załącznik nr 1 – Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych w związku z korzystaniem z Agentów AI;
 - Załącznik nr 2 – Zasady Bezpiecznego i Dozwolonego Korzystania z Agentów AI;
 - Załącznik nr 3 – Wzór wypowiedzenia.
 - Załącznik nr 4 - Klauzula Informacyjna dotycząca przetwarzania danych osobowych dla Użytkowników i Klientów Usługi Agentów AI w systemach Comarch ERP
4. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 1 września 2026 r.

ZAŁĄCZNIK NR 1

UMOWA POWIERZENIA PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH

Niniejsza Umowa stanowi umowę powierzenia przetwarzania danych osobowych w rozumieniu art. 28 ust. 3 oraz ust. 4 RODO zawartą między Comarch a Klientem. Strony zawierają niniejszą umowę w celu realizacji Usługi dostępu do Agentów AI. Klient powierza Comarch przetwarzanie danych osobowych zamieszczanych, przesyłanych i generowanych w ramach korzystania z Agentów AI, a Comarch zobowiązuje się do ich przetwarzania zgodnie z przepisami RODO oraz niniejszą Umową powierzenia.

Artykuł 1. Definicje

- 1.1. **Administrator** – administrator w rozumieniu art. 4 pkt 7 RODO.
- 1.2. **Dane osobowe** – dane osobowe w rozumieniu art. 4 pkt 1 RODO, które zostały powierzone w związku z korzystania z Agentów AI w systemach Comarch ERP.

- 1.3. **Naruszenie ochrony danych osobowych** – naruszenie ochrony danych osobowych w rozumieniu art. 4 pkt 12 RODO.
- 1.4. **Podmiot przetwarzający** – podmiot przetwarzający w rozumieniu art. 4 pkt 8 RODO.
- 1.5. **Przetwarzanie** – przetwarzanie danych osobowych w rozumieniu art. 4 pkt 2 RODO.
- 1.6. **Regulamin główny** – Regulamin korzystania z Agentów AI w systemach Comarch ERP.
- 1.7. **Umowa powierzenia** – niniejsza umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych, stanowiąca zgodnie z wolą Stron integralną część Regulaminu głównego.
- 1.8. **Usługa** – funkcjonalności opisane w Regulaminie głównym, polegające na udostępnieniu Agentów AI współpracujących z Produktami Comarch ERP, z którymi wiąże się Przetwarzanie Danych osobowych Klienta.

Artykuł 2. Przedmiot Umowy i zakres danych

- 2.1. Niniejsza Umowa powierzenia określa warunki Przetwarzania przez Comarch Danych osobowych Klienta w zakresie Usług świadczonych na podstawie Regulaminu głównego.
- 2.2. Z uwagi na charakter technologii AI, która analizuje Treści Klienta (Input) wprowadzane m.in. poprzez polecenia (prompty), przesyłane dokumenty oraz dane pobierane bezpośrednio ze współpracującego Produktu Comarch ERP, Klient powierza Comarch Przetwarzanie Danych osobowych następujących kategorii osób:
 - a) pracownicy, osoby zatrudnione na podstawie umów cywilnoprawnych, kandydaci do pracy, przedstawiciele, osoby będące w organach administratora;
 - b) klienci, kontrahenci (dostawcy, odbiorcy) oraz ich pracownicy i przedstawiciele;
 - c) inne osoby fizyczne, których dane zostały wprowadzone do Produktu Comarch ERP lub bezpośrednio przekazane w Treściach Klienta (Input) do Agentu AI.
- 2.3. Przetwarzanie obejmuje kategorie danych wynikające z konfiguracji Produktu Comarch ERP oraz treści wprowadzonych przez Użytkownika, w tym w szczególności: imię i nazwisko, dane identyfikacyjne (PESEL, NIP), dane kontaktowe, dane adresowe, dane finansowe, transakcyjne, informacje o wynagrodzeniu, historię zatrudnienia i komunikacji, dane zawarte w dokumentach księgowych, umowach oraz inne dane powierzone przez Klienta, niezbędne do wykonania zleconej Agentowi AI operacji lub wygenerowania Odpowiedzi (Output).
- 2.4. Klient zobowiązuje się do wprowadzania do Usługi i udostępniania Agentowi AI wyłącznie Danych osobowych, do których przetwarzania jest uprawniony, z zachowaniem zasady minimalizacji danych i w zakresie niezbędnym do korzystania z funkcjonalności systemu.
- 2.5. Powierzenie Przetwarzania Danych osobowych Klienta następuje w celu wykonania Regulaminu głównego.

Artykuł 3. Przetwarzanie Danych osobowych Klienta przez Comarch

- 3.1. Comarch będzie przetwarzał Dane Osobowe Klienta wyłącznie w celu, w zakresie i na warunkach określonych w Regulaminie głównym, w szczególności w celu przekazania ich do modelu AI, analizy, generowania Odpowiedzi (Output) oraz wykonywania autoryzowanych operacji w Produkcie Comarch ERP.
- 3.2. Comarch będzie przetwarzał Dane osobowe Klienta w zakresie świadczenia Usług wyłącznie w formie elektronicznej w systemie informatycznym.

3.3. Comarch przetwarza Dane osobowe wyłącznie na udokumentowane polecenie Klienta. Strony zgodnie potwierdzają, że za udokumentowane polecenie Klienta uznaje się:

- a) postanowienia Regulaminu głównego oraz Umowy powierzenia;
- b) wszelkie operacje przetwarzania wykonywane przez Klienta samodzielnie za pośrednictwem interfejsu Usługi, w tym wprowadzanie poleceń i zapytań (promptów) do Agenta AI przez Użytkowników;
- c) konfigurację uprawnień, parametrów i zakresu autonomii Agenta AI dokonaną przez Klienta w panelu administracyjnym.

3.4. W sprawach wykraczających poza standardową funkcjonalność Usługi, Klient może kierować do Comarch dodatkowe polecenia w formie pisemnej lub dokumentowej poprzez System Obsługi Zgłoszeń.

3.5. Realizacja poleceń odbywa się w ramach wynagrodzenia za Usługę. Jedynie polecenia wymagające dodatkowych prac programistycznych, niestandardowej asysty technicznej lub istotnej zmiany infrastruktury mogą być traktowane jako zlecenie usługi dodatkowej, płatnej zgodnie z Cennikiem.

3.6. Comarch poinformuje Klienta, jeżeli polecenie Klienta uznać należy za niezgodne z RODO lub innymi przepisami o ochronie danych osobowych.

Artykuł 4. Okres przetwarzania

4.1. Dane osobowe Klienta będą przetwarzane przez Comarch w okresie wykonywania Usług.

4.2. Po zakończeniu świadczenia Usługi Comarch usuwa dane osobowe lub umożliwia ich zwrot Klientowi zgodnie z odpowiednim Regulaminem Produktu Comarch ERP.

Artykuł 5. Obowiązki Comarch

5.1. Comarch zobowiązuje do przestrzegania Umowy powierzenia i właściwych przepisów prawa mających zastosowanie do Przetwarzania Danych osobowych stanowiącego przedmiot Umowy powierzenia, w szczególności zobowiązuje się do przestrzegania obowiązków Podmiotu przetwarzającego wynikających z RODO.

5.2. Comarch zapewnia, by osoby upoważnione przez Comarch do Przetwarzania danych osobowych zobowiązały się do zachowania tajemnicy lub podlegały odpowiedniemu ustawowemu obowiązkowi zachowania tajemnicy.

5.3. Comarch podejmuje środki organizacyjne i techniczne właściwe zgodnie z art. 32 RODO do Przetwarzania Danych osobowych Klienta przez Podmiot przetwarzający w zakresie Usług świadczonych zgodnie z Regulaminem głównym. Opis standardowych środków organizacyjnych i technicznych stosowanych przez Comarch określa Załącznik „Standardowe środki techniczne i organizacyjne”. Comarch jest uprawniony do dokonania wyboru lub zmiany tych środków organizacyjnych i technicznych, o ile nie spowoduje to naruszenia warunków Regulaminu głównego. Strony mogą uzgodnić w opisie Usług w Umowie głównej dodatkowe środki organizacyjne i techniczne, które powinien wdrożyć Comarch. Klient może zlecić Comarch zmianę lub wdrożenie dodatkowych środków organizacyjnych i technicznych zgodnie z art. 6 ust.4.

5.4. W zakresie pomocy dla Administratora przy realizacji obowiązku wdrożenia przez Administratora odpowiednich środków organizacyjnych i technicznych, o której mowa art. 28 ust. 3 pkt f) RODO, uwzględniając charakter Przetwarzania oraz dostępne mu informacje, Comarch zobowiązany jest do:

- 5.4.1. wdrożenia w Comarch środków organizacyjnych i technicznych zgodnie z art. 5 ust. 3;
- 5.4.2. udzielania w miarę możliwości informacji o możliwych do zastosowania innych lub dodatkowych środkach technicznych i organizacyjnych - na zapytanie Klienta złożone na podstawie art. 6 ust. 1;

- 5.5. W zakresie pomocy dla Administratora przy realizacji obowiązku wykonania oceny skutków dla ochrony danych oraz uprzednich konsultacji z organem nadzorczym, o której mowa art. 28 ust. 3 pkt f) RODO, uwzględniając charakter Przetwarzania oraz dostępne mu informacje, Comarch zobowiązany jest do:
- 5.5.1. udostępnienia na żądanie Administratora standardowej dokumentacji Comarch zawierającej opis środków technicznych i organizacyjnych stosowanych przez Comarch zgodnie z art. 5 ust. 3;
 - 5.5.2. udzielania w miarę możliwości dodatkowych informacji dotyczących stosowanych lub możliwych do zastosowania przez Comarch środków technicznych i organizacyjnych - na zapytanie Klienta złożone na podstawie art. 6 ust. 1;
 - 5.5.3. udzielania w miarę możliwości dodatkowych informacji związanych z zapytaniem organu nadzorczego w toku uprzednich konsultacji - na zapytanie Klienta złożone na podstawie art. 6 ust. 1;
- 5.6. W zakresie pomocy dla Administratora przy realizacji obowiązku dokonywania zgłoszenia Naruszenia ochrony danych osobowych do organu nadzorczego oraz zawiadamiania o Naruszeniu ochrony danych osobowych osób, których dane dotyczą, o której mowa art. 28 ust. 3 pkt f) RODO, uwzględniając charakter Przetwarzania oraz dostępne mu informacje Comarch zobowiązany jest do:
- 5.6.1. zgłoszenia Klientowi bez zbędnej zwłoki na SOZ lub mailowo na adres wskazany w Artykuł 11 ust. 5 z tematem poprzedzonym oznaczeniem [RODO] Naruszenia ochrony danych osobowych stwierdzonego przez Comarch w związku z wykonywaniem Umowy powierzenia;
 - 5.6.2. udzielenia Klientowi w miarę możliwości dodatkowych informacji dotyczących stwierdzonego przez Klienta lub zgłoszonego przez Comarch Naruszenia ochrony danych osobowych w zakresie niezbędnym do ustalenia przez Klienta prawdopodobieństwa wystąpienia ryzyka naruszenia praw lub wolności osób, których dane osobowe są objęte tym naruszeniem, oraz w zakresie niezbędnym do dokonania przez Klienta zgodnie z art. 33 i 34 RODO zgłoszenia Naruszenia ochrony danych osobowych do organu nadzorczego lub zawiadamiania o Naruszeniu ochrony danych osobowych osób, których dane dotyczą - na zapytanie Klienta złożone na podstawie art. 6 ust. 2.
- 5.7. W przypadku stwierdzenia Naruszenia ochrony danych osobowych spowodowanego z winy Comarch lub z winy podwykonawcy Comarch, Comarch dokona przeglądu stosowanych środków technicznych i organizacyjnych oraz w razie potrzeby i w miarę możliwości wprowadzi odpowiednie zmiany w celu ograniczenia ryzyka powtórzenia się takiego Naruszenia ochrony danych osobowych w przyszłości.
- 5.8. W zakresie pomocy dla Administratora przy realizacji przez Administratora żądań osób, których dane dotyczą (art. 28 ust. 3 pkt e) RODO), uwzględniając specyfikę technologii sztucznej inteligencji, Comarch:
- 5.8.1. wskazuje, że realizacja praw osób fizycznych (w tym usunięcie, sprostowanie lub eksport danych) odbywa się w pierwszej kolejności za pomocą funkcjonalności głównego Produktu Comarch ERP, z którym powiązany jest dany Agent AI;
 - 5.8.2. w ramach zamówienia dodatkowego, możliwość zwiększenia funkcjonalności Produktu Comarch ERP wspierających Klienta w wywiązywaniu się z obowiązków Administratora w zakresie wykonywania praw osób fizycznych.

Artykuł 6. Uprawnienia Klienta

- 6.1. W okresie obowiązywania Regulaminu głównego Klient jest uprawniony do składania zapytań o informacje określonych w art. 5 oraz żądania - w stopniu nieprzekraczającym racjonalnych granic,

udzielenia informacji dotyczących sposobu wykonywania Umowy powierzenia. Realizacja zapytań, która wymaga od Comarch zaangażowania dodatkowych, niestandardowych zasobów ludzkich, sprzętowych lub przygotowania nietypowych raportów, może wiązać się z przedstawieniem kosztorysu do akceptacji Klienta przed przystąpieniem do realizacji żądania.

6.2. Klient jest uprawniony do składania zapytań o informacje dotyczące Naruszenia ochrony danych osobowych.

6.3. Klient jest upoważniony do przeprowadzenia audytu w celu weryfikacji przestrzegania Umowy powierzenia przez Comarch, bezpośrednio lub za pośrednictwem upoważnionego audytora, z zastrzeżeniem następujących warunków:

6.3.1. audytorem nie może być podmiot prowadzący działalność konkurencyjną wobec Comarch S.A. ani podmiot z nim powiązany;

6.3.2. audyt może obejmować wysyłanie zapytań, analizę dokumentów, rozmowy oraz wizytację lokali Comarch lub podwykonawców Comarch, o ile mają bezpośredni związek z wykonywaniem Umowy powierzenia;

6.3.3. audyt nie może obejmować informacji dotyczących innych klientów Comarch ani danych poufnych innych podmiotów;

6.3.4. Comarch może uzależnić udział audytora w audycie od uprzedniego zawarcia odpowiedniej umowy o zachowaniu poufności (NDA);

6.3.5. w czasie audytu obowiązują wewnętrzne procedury bezpieczeństwa Comarch;

6.3.6. audyt nie powinien być przeprowadzany częściej niż raz w roku kalendarzowym i trwać dłużej niż 5 dni;

6.3.7. Klient zgłosi zamiar audytu na 60 dni przed planowanym terminem;

6.3.8. Comarch aktywnie uczestniczy w audycie;

6.3.9. każda ze Stron pokrywa własne koszty, przy czym Klient pokrywa koszty audytora.

6.4. Klient może wnioskować o wdrożenie nowych środków technicznych i organizacyjnych. Comarch przedłoży ofertę i warunki wdrożenia zmian.

6.5. Klient korzysta z uprawnień tak, by nie zakłócić prowadzenia bieżącej działalności przez Comarch i jego podwykonawców.

Artykuł 7. Oświadczenia i obowiązki Klienta

7.1. Klient oświadcza, że w stosunku do danych osobowych powierzanych Comarch występuje w roli Administratora lub w roli Podmiotu przetwarzającego. Klient gwarantuje, że jest uprawniony do powierzenia Danych osobowych. Jeśli Klient występuje w roli Podmiotu przetwarzającego oświadcza, że uzyskał zgodę Administratora na powierzenie danych do Comarch.

7.2. Klient oświadcza, że zapoznał się z Załącznikiem A „Standardowe środki techniczne i organizacyjne” przed podpisaniem Umowy powierzenia i akceptuje go.

7.3. Klient oświadcza, że dokonał wyboru Comarch biorąc pod uwagę wiedzę fachową, wiarygodność i zasoby Comarch w zakresie wdrożenia odpowiednich środków.

7.4. Klient zobowiązuje do przestrzegania Umowy powierzenia, RODO oraz właściwych przepisów prawa, w tym przestrzegania obowiązku powierzania i udostępniania Agentowi AI wyłącznie tych danych, które są niezbędne do realizacji określonej operacji.

Artykuł 8. Podwykonawcy Comarch

- 8.1. Klient wyraża niniejszym zgodę na dalsze powierzenie przetwarzania Danych osobowych Klienta podwykonawcom określonym w ust. 8.2 poniżej, w tym dostawcom infrastruktury chmurowej oraz zewnętrznym dostawcom systemów sztucznej inteligencji, w szczególności podmiotom dostarczającym i utrzymującym na rzecz Comarch modele językowe (LLM).
- 8.2. Aktualny wykaz podwykonawców znajduje się w dokumencie „Lista Podwykonawców”, udostępnionym pod adresem: <https://www.comarch-cloud.pl/regulaminy-i-zasady-korzystania-z-uslug/>
- 8.3. Comarch powiadomi Klienta o zamiarze zmiany lub dodania nowego podwykonawcy z co najmniej 7-dniowym wyprzedzeniem, wysyłając e-mail na adres wskazany w art. 11 ust. 5.
- 8.4. Klient wyraża zgodę na dalsze powierzenie danych nowemu podwykonawcy, pod warunkiem, że nie zgłosi sprzeciwu w terminie 3 dni od powiadomienia przez Comarch na adres rodo@comarch.pl
- 8.5. W przypadku zgłoszenia przez Klienta sprzeciwu wobec nowego podwykonawcy, w tym wobec nowego Dostawcy AI, Comarch podejmie starania techniczne w celu umożliwienia świadczenia Usługi bez jego udziału. Jeżeli zapewnienie takiej zmiany będzie niemożliwe w odniesieniu do funkcjonowania Agentu AI, Comarch ma prawo wyłączyć dla Klienta daną funkcjonalność AI lub wypowiedzieć Regulamin główny ze skutkiem natychmiastowym, a Klientowi nie przysługują z tego tytułu roszczenia odszkodowawcze.
- 8.6. Comarch zobowiązuje się współpracować z takimi podwykonawcami, którzy zapewniają wymogi RODO.
- 8.7. Comarch zawrze z każdym podwykonawcą umowę nakładającą na niego odpowiednie obowiązki ochrony Danych osobowych.
- 8.8. Jeżeli podwykonawca Comarch nie wywiąże się ze swoich obowiązków ochrony danych, Comarch ponosi wobec Klienta odpowiedzialność za niewypełnienie obowiązków przez podwykonawcę, z zastrzeżeniem ograniczeń odpowiedzialności wskazanych w Regulaminie głównym.

Artykuł 9. Odpowiedzialność Stron Umowy

- 9.1. Klient odpowiada za prawidłowe wykonywanie obowiązków Administratora lub Podmiotu przetwarzającego. Jeżeli Klient jest Podmiotem przetwarzającym, Comarch przyjmuje instrukcje wyłącznie od Klienta, a wszelkie żądania od pierwotnego Administratora przekierowuje do Klienta.
- 9.2. Comarch odpowiada za prawidłowe wykonywanie obowiązków Podmiotu przetwarzającego lub dalszego Podmiotu Przetwarzającego.
- 9.3. W związku z tym, w zakresie dozwolonym przepisami prawa, odpowiedzialność każdej ze Stron wobec drugiej Strony z tytułu naruszenia RODO lub Umowy powierzenia podlega ograniczeniu lub wyłączeniu zgodnie z postanowieniami Regulaminu głównego (w tym zgodnie z ograniczeniami kwotowymi).
- 9.4. Odpowiedzialność Comarch za wykonanie polecenia (w tym wskazanego Agentowi AI w prompcie przez Użytkownika), które jest niezgodne z RODO lub innymi przepisami o ochronie danych osobowych, jest całkowicie wyłączona.

Artykuł 10. Wyłączna właściwość sądu i wybór prawa właściwego dla Umowy

- 10.1. Właściwe dla Umowy powierzenia będzie prawo obowiązujące w Polsce, zaś do rozstrzygania sporów właściwy będzie sąd wskazany w Regulaminie głównym.
- 10.2. W sprawach nieuregulowanych zastosowanie ma RODO oraz właściwe przepisy prawa polskiego.

Artykuł 11. Postanowienia końcowe

11.1. Umowa powierzenia stanowi integralną część Regulaminu głównego i zostaje zawarta na okres świadczenia Usługi Agenta AI.

11.2. Rozwiązanie Regulaminu głównego skutkuje rozwiązaniem Umowy powierzenia. Rozwiązanie Umowy powierzenia przed rozwiązaniem Regulaminu głównego jest wyłączone.

11.3. Przeniesienie praw i obowiązków z niniejszej Umowy powierzenia jest dopuszczalne na zasadach określonych w Regulaminie głównym.

11.4. Strony uzgadniają, że Przetwarzanie danych osobowych będzie wykonywane na terytorium EOG. Przekazanie Danych do państwa trzeciego (w tym do infrastruktury Dostawców AI poza EOG) wymaga spełnienia wymogów Rozdziału V RODO, w szczególności opierając się na decyzji stwierdzającej odpowiedni stopień ochrony (np. Data Privacy Framework) lub stosowaniu Standardowych Klauzul Umownych.

11.5. Adresy korespondencyjne Stron:

11.5.1. Klient: adres i e-mail wskazany przez Klienta w Systemie lub Zamówieniu.

11.5.2. Comarch: adres: ul. Życzkowskiego 29a, 31-864 Kraków; e-mail: rodo@comarch.pl z tematem poprzedzonym oznaczeniem [RODO].

11.6. W przypadku rozbieżności postanowień Umowy powierzenia i Regulaminu głównego w zakresie ochrony Danych osobowych, pierwszeństwo mają postanowienia niniejszej Umowy powierzenia.

11.7. Zmiany Umowy powierzenia wymagają trybu przewidzianego dla zmiany Regulaminu głównego.

Załącznik A - Standardowe środki techniczne i organizacyjne

11.1. Integralną część Umowy powierzenia stanowi Załącznik „Standardowe środki techniczne i organizacyjne”.

Załącznik A - Standardowe środki techniczne i organizacyjne
Niniejszy załącznik przedstawia ogólny opis standardowych środków technicznych i organizacyjnych stosowanych przy świadczeniu dla klientów usług związanych z przetwarzaniem danych osobowych. I. Środki organizacyjne - Procedury i polityki obowiązujące w grupie Comarch 1. W spółkach z grupy Comarch wdrażane są niezbędne procedury i polityki służące m.in. zapewnieniu bezpieczeństwa, poufności, integralności i dostępności danych klientów (w tym danych osobowych, w stosunku do których administratorami są klienci), do których w ramach świadczonych usług uzyskują dostęp pracownicy lub współpracownicy spółek z grupy Comarch. 2. Spółka Comarch S.A. posiada certyfikat ISO 27001 i wdrożyła procedury i powiązane z nimi instrukcje określające w szczególności: a) Politykę bezpieczeństwa b) Politykę zarządzania siecią informatyczną Comarch c) Zasady administracji systemami i aplikacjami d) Zasady przebywania na terenie Comarch i dostępu do pomieszczeń Comarch e) Zasady użytkowania aktywów i wynoszenie sprzętu f) Zasady zabezpieczenia komputerów osobistych g) Zasady korzystania z nośników informacji h) Zasady dostępu zdalnego i) Zasady bezpieczeństwa poczty elektronicznej j) Politykę haseł k) Politykę ciągłości działania

I) Politykę antywirusową

3. W pozostałych spółkach z grupy Comarch wdraża się niezbędne procedury i polityki co do zasady oparte na procedurach obowiązujących w głównej spółce w grupie, w zakresie uwzględniającym specyfikę i działalność tych spółek.

4. Wdrażane są ponadto dedykowane procedury służące zapewnieniu prawidłowego wykonania wynikających z RODO obowiązków spółek Comarch jako administratorów oraz obowiązków spółek Comarch jako podmiotów przetwarzających (w stosunku do danych klientów).

5. Spółki z grupy Comarch współpracują w zakresie wdrożenia odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych, zapewniając tym samym odpowiedni standard bezpieczeństwa dla klientów grupy Comarch.

II. Środki techniczne i organizacyjne – kontrola dostępu

1. W spółkach z grupy Comarch wdrażane są odpowiednie środki techniczne i organizacyjne zapewniające ograniczenie dostępu do budynków, systemów, środowisk i zbiorów danych wyłącznie dla osób upoważnionych.

2. W budynkach Comarch wydzielane są strefy publicznie dostępne oraz strefy z dostępem zastrzeżonym dla osób upoważnionych.

3. Pracownicy lub współpracownicy korzystają z kart dostępowych lub stosowane są inne metody kontroli fizycznego dostępu do nieruchomości, budynków lub pomieszczeń Comarch, zapewniające kontrolę dostępu poszczególnych osób odpowiednią do zakresu ich uprawnień.

4. Nadawanie uprawnień poszczególnym pracownikom lub współpracownikom w zakresie dostępu do systemów wewnętrznych Comarch oraz środowisk klienta podlega procedurze umożliwiającej kilkustopniową weryfikację wniosku o nadanie uprawnień.

5. Dostęp do systemów wewnętrznych i środowisk oraz danych klientów możliwy jest tylko dla upoważnionych pracowników lub współpracowników odpowiednie indywidualne i unikalne poświadczenia tożsamości i dostępu z użyciem indywidualnego konta i niepowtarzalnych haseł ustanowionych zgodnie z Polityką haseł.

6. Wymiana informacji z użyciem sieci zewnętrznych z i do sieci grupy Comarch odbywa się zgodnie z wewnątrznie przyjętymi wymogami bezpieczeństwa, które są przygotowywane, monitorowane i aktualizowane na bieżąco w oparciu o aktualne trendy bezpieczeństwa i wymogi prawne.

7. Zdalny dostęp pracowników lub współpracowników do sieci grupy Comarch i późniejsza wymiana informacji odbywają się w sposób zbliżony do uwierzytelnienia opisanego w pkt 5 przy wykorzystaniu bezpiecznych mechanizmów, zapewniających poufność i integralność (np. VPN IPSec).

8. W celu zapewnienia bezpieczeństwa tam, gdzie jest to uzasadnione oraz zgodne z prawem, Comarch stosuje odpowiednie środki monitorujące ruch i powiadamiające o możliwym naruszeniu oraz współpracuje z wyspecjalizowanymi i uzbrojonymi formacjami ochrony mienia.

III Środki techniczne i organizacyjne – usługi wsparcia

Usługi wsparcia świadczone są przez przeszkolonych pracowników za pomocą Systemu Obsługi Zgłoszeń (SOZ) oraz systemu pocztowego, które to systemy podlegają eksploatacji i rozwojowi z uwzględnieniem zasad rozwoju i eksploatacji systemów informatycznych spełniających wytyczne związane z przetwarzaniem danych osobowych przyjęte w firmie Comarch. Uzyskane bazy danych w celach realizacji usługi są niezwłocznie i bezpowrotnie niszczone zgodnie z polityką wewnętrzną Comarch.

IV. Zarządzanie incydentami bezpieczeństwa

W Comarch wdrożono procedury zarządzania incydentami związanymi z naruszeniem bezpieczeństwa informacji i nałożono na wszystkich pracowników obowiązek zgłaszania wszelkiego rodzaju incydentów związanych z naruszeniem bezpieczeństwa informacji, w tym naruszeń ochrony danych osobowych.

V. Szkolenia i audyty

1. W Comarch wdrożono procedury zapewniającą okresowe szkolenia pracowników z zakresu

obowiązujących polityk i procedur bezpieczeństwa oraz przepisów i procedur dotyczących ochrony danych osobowych.

2. Audyty bezpieczeństwa systemów wewnętrznych grupy Comarch przeprowadzane są przez upoważnioną i wyspecjalizowaną komórkę wewnętrzną, której pracownicy posiadają odpowiednią wiedzę, doświadczenie oraz uprawnienia niezbędne do prawidłowego wykonania powierzonych zadań związanych z utrzymaniem najwyższego poziomu bezpieczeństwa i aktualności stosowanych organizacyjnych i technicznych środków bezpieczeństwa informacji.

3. Comarch S.A. okresowo przechodzi audyty realizowane przez jednostki certyfikujące.

4. Audyty systemów klientów podlegają zasadom określonym w umowach z klientami. Comarch współpracuje z klientami w zakresie kontroli i audytów przeprowadzanych przez klientów lub wyznaczonych audytorów zewnętrznych w zakresie uzgodnionym przez strony w umowie, przy zachowaniu procedur bezpieczeństwa obowiązujących w grupie Comarch oraz przy uwzględnieniu tajemnicy przedsiębiorstwa oraz obowiązku zachowania w poufności danych i warunków współpracy z innymi klientami.

ZAŁĄCZNIK NR 2
ZASADY BEZPIECZNEGO I DOZWOLONEGO KORZYSTANIA Z AGENTÓW AI

Klient i Użytkownicy nie mogą wykorzystywać Agentów AI:

- 1) w celu naruszenia prawa lub praw osób trzecich;
- 2) do uzyskiwania nieuprawnionego dostępu do danych;
- 3) do obchodzenia zabezpieczeń;
- 4) do przeprowadzania prompt injection, jailbreakingu lub innych ataków na system;
- 5) do wprowadzania złośliwego kodu lub instrukcji;
- 6) do nieuprawnionego pozyskiwania informacji o modelach, zabezpieczeniach lub danych innych klientów;
- 7) w sposób prowadzący do naruszenia praw własności intelektualnej;
- 8) do podejmowania decyzji dotyczących osób fizycznych w przypadkach, w których takie wykorzystanie jest zakazane przez prawo;
- 9) w sposób sprzeczny z jego przeznaczeniem.

Comarch może zastosować środki proporcjonalne do stwierdzonego zagrożenia, w tym ograniczyć albo czasowo zawiesić dostęp do Agentów AI, jeżeli jest to konieczne dla zapewnienia bezpieczeństwa systemu, danych lub zgodności z prawem.

Załącznik NR 3 - Wzór wypowiedzenia

Data:

Dane Klienta:

Adres:

NIP:

Do: Comarch S.A.
ul. Życzkowskiego 29a
31-864 Kraków

WYPOWIEDZENIE

Niniejszym wypowiadam umowę na świadczenie Usługi Agenci AI, z zachowaniem przewidzianego w umowie dwumiesięcznego okresu wypowiedzenia.

Powodem rezygnacji jest:

.....

(Czytelny podpis upoważnionego przedstawiciela Klienta)

ZAŁĄCZNIK NR 4 -

KLAUZULA INFORMACYJNA DOTYCZĄCA PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH

Dla Użytkowników i Klientów Usługi Agentów AI w systemach Comarch ERP

1. Administrator Danych Osobowych

Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest **Comarch S.A.** z siedzibą w Krakowie (31-864) przy Alei Jana Pawła II 39A, zarejestrowana w Krajowym Rejestrze Sądowym prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla Krakowa - Śródmieścia w Krakowie, XI Wydział Gospodarczy KRS pod numerem 0000057567, NIP: 6770065406, REGON: 350527377 (dalej jako: „Administrator” lub „Comarch”).

2. Inspektor Ochrony Danych (IOD)

Administrator wyznaczył Inspektora Ochrony Danych, z którym można się skontaktować we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z ich przetwarzaniem:

- za pośrednictwem adresu e-mail: iod@comarch.pl
- korespondencyjnie na adres siedziby Administratora.

3. Cele, podstawy prawne przetwarzania danych osobowych i okres przechowywania danych osobowych

Pani/Pana dane osobowe są przetwarzane przez Comarch w następujących celach:

Cel przetwarzania	Podstawa prawna przetwarzania	Okres przechowywania
Zawarcie i realizacja Umowy o świadczenie Usługi Agentów AI <i>udostępnienie funkcjonalności Agentów AI, aktywacja Pakietów Tokenów, zarządzanie kontem</i>	Art. 6 ust. 1 lit. b RODO - przetwarzanie jest niezbędne do wykonania umowy	Okres obowiązywania i wykonywania umowy
Wypełnienie obowiązków podatkowo-księgowych oraz rozliczeń płatności <i>wystawianie faktur VAT za Pakiety Tokenów / subskrypcje, obsługa płatności</i>	Art. 6 ust. 1 lit. c RODO - wypełnienie obowiązku prawnego wynikającego z przepisów podatkowych oraz ustawy o rachunkowości	5 lat, licząc od końca roku kalendarzowego, w którym upłynął termin płatności podatku
Weryfikacja i zapewnienie bezpieczeństwa teleinformatycznego	Art. 6 ust. 1 lit. f RODO - prawnie uzasadniony interes Administratora (ochrona systemów i zapobieganie nadużyciom)	Logi audytowe i aplikacyjne: 30 dni; logi brzegowe i zgody: przez czas trwania umowy
Zapewnienie obserwowalności, wsparcia technicznego i	Art. 6 ust. 1 lit. b RODO - realizacja wsparcia	Czas trwania umowy oraz okres niezbędny do rozpatrzenia

rozpatrywanie zgłoszeń (SOZ)	Art. 6 ust. 1 lit. f RODO - prawnie uzasadniony interes (ochrona prawna)	zgłoszenia i przedawnienia roszczeń
Dochodzenie roszczeń lub obrona przed roszczeniami	Art. 6 ust. 1 lit. f RODO - prawnie uzasadniony interes Administratora polegający na ochronie własnych praw majątkowych i dochodzeniu roszczeń lub obronie przed nimi	Do czasu upływu okresu przedawnienia roszczeń

W odniesieniu do Danych osobowych wprowadzanych przez Klienta w ramach Treści Klienta do analizy przez Agenta AI i generowania Odpowiedzi, Comarch działa jako Podmiot Przetwarzający (Procesor), a zasady ich przetwarzania reguluje Umowa Powierzenia Przetwarzania Danych Osobowych (Załącznik nr 1 do Regulaminu).

W odniesieniu do Treści Klienta (wprowadzanych promptów, zapytań, dokumentów) oraz generowanych Odpowiedzi, dane przetwarzane są wyłącznie tranzytowo w celu realizacji żądania przez dostawców modeli.

4. Kategorie przetwarzanych danych osobowych

Administrator przetwarza w szczególności:

- **dane identyfikujące i kontaktowe:** imię, nazwisko, NIP, REGON, nazwa firmy, adres e-mail, numer telefonu;
- **identyfikatory systemowe i dostępowe:** identyfikator użytkownika (user_id), identyfikator klienta, identyfikator sesji i korelacji, dane dostępowe (ID, PIN, klucze podpisujące w formie odcisku SHA-256);
- **dane techniczne i eksploatacyjne:** adresy IP (w logach brzegowych i SOZ), dane o zużyciu tokenów wejściowych/wyjściowych, statusy HTTP, łańcuch routingu wywołań (dostawca, model, region);
- **dane zawarte w komunikacji:** treść zapytań i odpowiedzi (prompty/outputy) przetwarzana w celach obserwowalności i wsparcia.

5. Odbiorcy danych osobowych

Dostęp do Pani/Pana danych mogą posiadać wyłącznie upoważnieni pracownicy i współpracownicy Administratora oraz następujące kategorie zewnętrznych odbiorców danych:

- dostawcy modeli AI i infrastruktury obliczeniowej: Google Cloud Platform/Vertex AI (przetwarzanie wyłącznie na terenie Europejskiego Obszaru Gospodarczego) w zakresie niezbędnym do tranzytowego przetworzenia zapytań;
- dostawcy usług płatności online oraz banki obsługujące płatności;
- organy państwowe i instytucje uprawnione na podstawie przepisów prawa (np. urzędy skarbowe, organy nadzorcze).

6. Przekazywanie danych poza Europejski Obszar Gospodarczy

Pani/Pana dane osobowe nie są przekazywane poza Europejski Obszar Gospodarczy (EOG). Wszystkie operacje przetwarzania danych, w tym infrastruktura chmurowa, analityczna, tranzytowe wywołania modeli AI, przechowywanie telemetrycznych baz danych oraz platforma obserwowalności, zlokalizowane są wyłącznie w centrach danych na terytorium Unii Europejskiej.

7. Prawa osoby, której dane dotyczą

W związku z przetwarzaniem danych osobowych przez Comarch, przysługują Ci następujące prawa:

- Prawo dostępu do treści swoich danych oraz otrzymania ich kopii (art. 15 RODO);
- Prawo do sprostowania (poprawiania) swoich danych (art. 16 RODO);
- Prawo do usunięcia danych („prawo do bycia zapomnianym”), o ile zachodzą przesłanki z art. 17 RODO;
- Prawo do ograniczenia przetwarzania danych (art. 18 RODO);
- Prawo do przenoszenia danych (art. 20 RODO) – w zakresie danych przetwarzanych na podstawie umowy;
- Prawo do sprzeciwu (art. 21 RODO) – wobec przetwarzania danych opartego na prawie uzasadnionym interesie Comarch (art. 6 ust. 1 lit. f RODO).

W celu wykonania swoich praw, wniosek można skierować bezpośrednio do Inspektora Ochrony Danych na adres: iod@comarch.pl.

8. Prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego

Jeżeli uzna Pani/Pan, że przetwarzanie danych osobowych przez Comarch narusza przepisy RODO, przysługuje Pani/Panu prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego, którym w Polsce jest **Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych**.

9. Informacja o zautomatyzowanym podejmowaniu decyzji (w tym profilowaniu)

Pani/Pana dane osobowe nie będą poddawane zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji, w tym profilowaniu wywołującemu skutki prawne. Funkcjonalności Agentów AI i generowane przez nie rezultaty mają charakter wyłącznie pomocniczy i wspierający decyzje człowieka, a ich zatwierdzenie każdorazowo wymaga weryfikacji i interwencji Użytkownika.

Treści zapytań (prompty) oraz odpowiedzi nie są wykorzystywane przez Comarch ani zewnętrznych Dostawców AI do trenowania ogólnych modeli uczenia maszynowego bez wyraźnej zgody Klienta.

10. Źródło pochodzenia danych i dobrowolność ich podania

Dane osobowe pozyskujemy **bezpośrednio od Pani/Pana** lub **Klienta B2B** (np. pracodawcy), który wskazał Panią/Pana jako użytkownika końcowego Usługi.

Podanie danych jest dobrowolne, ale niezbędne do zawarcia i realizacji Umowy o świadczenie Usługi Agentów AI, uzyskania danych dostępowych oraz korzystania z pomocy technicznej w Systemie Obsługi Zgłoszeń. Brak podania danych uniemożliwi zawarcie Umowy i korzystanie z funkcjonalności Agentów AI.