TECHNOLOGIE REALIZACJI KONTRAKTÓW

KAMSOFT S.A.

40-235 Katowice , ul. 1 Maja 133

REGULAMIN

dotyczący podziału zadań KAMSOFT i Klienta wynikających z Ustawy o KSC

NR

KSC	2026	R	01
Kod Regulaminu	RRRR	Reg.	Nr

WYDAWCA REGULAMINU

PARAMETR	KAMSOFT
Nazwa firmy	KAMSOFT Spółka Akcyjna
Adres firmy	40-235 Katowice, ul. 1-Maja 133
Telefon	32-2090705
Fax	32-2090715
WWW	www.kamsoft.pl
E-mail	biuro@kamsoft.pl

WŁAŚCIWA REALIZACJA KONTRAKTU PODSTAWĄ SUKCESU

REGULAMIN

KSC	2026	R	01
Kod Regulaminu	RRRR	Reg.	Nr

Wydany w dniu: **17.11.2026 r** przez:

Nazwa	**KAMSOFT Spółka Akcyjna**	NIP	9542685559
Adres	40-235 Katowice, ul. 1 Maja 133	REGON	241371988
Sąd Rejestracyjny	Sąd Rejonowy Katowice-Wschód w Katowicach, Wydział VIII Gospodarczy KRS	Numer KRS	0000345075
Kapitał zakładowy	52 600 000,00 zł	Stan opłaty	opłacony w całości

§1 – Postanowienia Ogólne

1. Wszelkie definicje oraz pojęcia użyte w dalszej części Regulaminu zamieszczone zostały w Załączniku R1.01.00, stanowią jedyny zestaw określeń, zdefiniowany na potrzeby niniejszego Regulaminu.
2. Regulamin określa zakres czynności i wymogów wynikających z Ustawy o KSC realizowanych przez KAMSOFT i Klienta.

§2 – Status KAMSOFT i Klienta

1. KAMSOFT jest wpisany do wykazu podmiotów kluczowych i podmiotów ważnych prowadzonego przez ministra właściwego do spraw informatyzacji w Systemie S46. KAMSOFT jest Podmiotem Kluczowym w następujących obszarach:

Lp.	Sektor	Podsektor	Rodzaj Podmiotu
1.	Infrastruktura cyfrowa	Infrastruktura cyfrowa z wyłączeniem komunikacji elektronicznej	Dostawca usług centrum przetwarzania danych
2.	Infrastruktura cyfrowa	Komunikacja elektroniczna	Przedsiębiorca komunikacji elektronicznej
3.	Zarządzanie usługami ICT	-	Dostawca usług zarządzanych
4.	Zarządzanie usługami ICT	-	Dostawca usług zarządzanych w zakresie cyberbezpieczeństwa
5.	Dostawcy usług cyfrowych	-	Dostawca internetowej platformy handlowej

2. Klient jest obowiązany samodzielnie ustalić, czy spełnia kryteria przewidziane dla Podmiotu Ważnego lub Podmiotu Kluczowego.
3. KAMSOFT wykonuje obowiązki przewidziane przepisami prawa, w tym Ustawą o KSC, w zakresie odpowiadającym jego roli i świadczonym usługom. W zakresie świadczenia Usługi KAMSOFT wykonuje wobec Klienta wyłącznie te usługi i świadczenia, które wynikają wprost z Umowy oraz z niniejszego Regulaminu.
4. KAMSOFT wdrożył i utrzymuje zgodny z normą ISO/IEC 27001 system zarządzania bezpieczeństwem informacji, zapewniający systematyczne szacowanie ryzyka oraz stosowanie proporcjonalnych środków technicznych i organizacyjnych. Certyfikat potwierdzający zgodność tego systemu z normą ISO/IEC 27001 jest opublikowany na stronie internetowej KAMSOFT.
5. KAMSOFT stosuje środki zarządzania ryzykiem w cyberbezpieczeństwie zgodnie z wymogami technicznymi i metodycznymi, określonymi w załączniku do Rozporządzenia Wykonawczego do NIS2 w zakresie usług, których rozporządzenie dotyczy.
6. Personel KAMSOFT przechodzi okresowe szkolenia z zakresu bezpieczeństwa informacji i jest zobowiązany do zachowania poufności.
7. KAMSOFT weryfikuje osoby dopuszczane do świadczenia Usług zgodnie z zasadami swojego systemu zarządzania bezpieczeństwem informacji i w granicach dopuszczalnych przepisami prawa.
8. KAMSOFT nie został uznany za dostawcę wysokiego ryzyka w rozumieniu Ustawy o KSC. Jeżeli Produkt lub system informacyjny wykorzystywany do świadczenia Usług zawiera komponent który zostanie objęty decyzją o uznaniu za Dostawcę Wysokiego Ryzyka, KAMSOFT niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia ogłoszenia decyzji, informuje o tym Klienta, wskazując komponenty, których dotyczy decyzja, wersje Produktu, w których występują, oraz planowany sposób i termin ich zastąpienia lub wycofania. Ponadto, Strony w dobrej wierze uzgodnią rozwiązanie zastępcze, a terminy realizacji Umowy oraz wynagrodzenie zostaną odpowiednio dostosowane.
9. Posiadanie przez KAMSOFT statusu Podmiotu Kluczowego ani wykonywanie przez KAMSOFT obowiązków wynikających z Ustawy o KSC nie zwalnia Klienta z wykonywania jego własnych obowiązków wynikających z tej ustawy, w szczególności w zakresie zarządzania ryzykiem, w tym ryzykiem związanym z łańcuchem dostaw, oraz obsługi i zgłaszania incydentów.
10. KAMSOFT wspiera Klienta, będącego Podmiotem Ważnym lub Podmiotem Kluczowym, w spełnieniu obowiązków, przez udostępnienie stosownych informacji, wytycznych, rekomendacji i wyciągów z procedur, polityk oraz planów, w zakresie i formie określonych przez KAMSOFT.
11. KAMSOFT udostępnia „Kompendium pytań i odpowiedzi w sprawie bezpieczeństwa informacji, NIS2 oraz ustawy o Krajowym Systemie Cyberbezpieczeństwa". Kompendium pomaga Klientowi wypełniać ankiety dotyczące oceny dostawcy, bezpieczeństwa łańcucha dostaw oraz utrzymania i eksploatacji systemów KAMSOFT.

§3 – Produkty

1. Ani dostawa Produktu (udzielenie licencji) ani usługi polegające na udostępnianiu oficjalnie wydawanych przez KAMSOFT Aktualizacji Produktu oraz na udostępnianiu dokumentacji związanej z Naprawą, Wersją i Wydaniem Produktu (udzielanej w ramach asysty technicznej i subskrypcji na aktualizacje) nie są Usługami Zarządzanymi ani Usługami Zarządzanymi w Zakresie Cyberbezpieczeństwa.
2. Niezależnie od powyższego, KAMSOFT wykonuje obowiązki producenta wynikające z bezpośrednio stosowanych przepisów prawa Unii Europejskiej, w szczególności rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2024/2847 z dnia 23 października 2024 r. w sprawie horyzontalnych wymagań w zakresie cyberbezpieczeństwa w odniesieniu do produktów z elementami cyfrowymi oraz w sprawie zmiany

rozporządzeń (UE) nr 168/2013 i (UE) 2019/1020 i dyrektywy (UE) 2020/1828 (akt o cyberodporności), w zakresie, w jakim mają one zastosowanie do Produktu.

3. Klient korzysta z Produktu na podstawie odrębnej umowy licencyjnej.
4. Produkt:
   1) nie wspiera wszystkich procesów biznesowych realizowanych przez Klienta. Produkt wspiera wyłącznie te procesy, które opisane są w Dokumentacji Użytkownika dla danego Produktu. Funkcjonalność Produktu jest ograniczona do tego, co jest opisane w Dokumentacji Użytkownika;
   2) nie zapewnia automatycznej zgodności z obowiązującymi przepisami prawa np. ustawy o KSC lub wymaganiami regulatorów, na przykład CeZ albo NFZ. Zapewnienie zgodności leży po stronie Klienta. Produkt wyłącznie pozwala Klientowi na działania zgodne z przepisami prawa, gdy korzysta on z poszczególnych funkcjonalności Produktu, to jest już istniejące w Produkcie funkcjonalności zostały zaimplementowane w sposób umożliwiający działanie zgodne z tymi regulacjami;
   3) co do zasady, ma charakter produktu standardowego dla ogółu rynku i nie jest dedykowany ani nie został zaprojektowany dla Klienta pod jego specyficzne potrzeby. Produkt jest rozwijany i utrzymywany dla ogółu klientów KAMSOFT i nie przewiduje zamkniętych funkcjonalności dedykowanych wyłącznie dla Klienta;
   4) w przypadku Produktu wykonanego w architekturze on-premise, niektóre funkcjonalności Produktu mogą wykorzystywać usługi chmurowe, na przykład Microsoft Azure.
5. KAMSOFT wytwarza Produkty zgodnie z Praktykami bezpiecznego wytwarzania oprogramowania (Secure SDLC).
6. KAMSOFT udostępnia wykaz wykorzystywanych przez Produkt lub niezbędnych do działania Produktu komponentów wraz z zalecaną wersją oraz informacją, czy producent danego komponentu zapewnia wsparcie dla tej wersji, albo z analizą i uzasadnieniem w przypadku korzystania z wersji niewspieranych, oraz udostępnia Aktualizacje Produktu, w tym usuwające Podatności, w okresie i na zasadach określonych w Umowie (w tym umowie licencyjnej, umowie wdrożeniowej lub w Umowie Serwisowej.
7. KAMSOFT udostępnia wykaz stosowanych mechanizmów oraz opis sposobów, w jakie Produkt zapewnia integralność danych i zapobiega nieautoryzowanym zmianom.
8. KAMSOFT udostępnia wytyczne dotyczące polityki kontroli dostępu do Produktu, w tym stosowania MFA.
9. Dokumentacja Użytkownika zawiera zalecenia dotyczące bezpiecznej instalacji i konfiguracji Produktu.
10. Klient może zgłosić Podatność w stosunku do Produktu (oprogramowania) poprzez formularz „Zgłoszenie podatności bezpieczeństwa oprogramowania", który jest dostępny na stronie (stopka strony) www.kamsoft.pl .
11. Aktualizacje usuwające Podatności udostępniane są wyłącznie dla wersji Produktu objętych wsparciem.

§4 – Usługi

1. KAMSOFT świadczy Usługi Zarządzane, w szczególności Usługi Gwarancyjne i Usługi Serwisowe, wyłącznie w zakresie wynikającym z Umowy zawartej z Klientem. Usługi Zarządzane obejmują wyłącznie świadczenia wymienione w Umowie, przy czym wyliczenie to stanowi katalog zamknięty. Usługi Zarządzane są świadczone wyłącznie w godzinach określonych w Umowie.
2. KAMSOFT standardowo nie świadczy Usług Zarządzanych w Zakresie Cyberbezpieczeństwa. Wyjątkiem są usługi wprost wymienione w Umowie Serwisowej, w tabeli „Usługi Niestandardowe – Usługi Zarządzane w Zakresie Cyberbezpieczeństwa" w Załączniku dotyczącym Usług świadczonych w ramach Pakietu Dodatkowego SED. Wyliczenie w tej tabeli również stanowi katalog zamknięty.
3. Klient będący Podmiotem Kluczowym lub Podmiotem Ważnym może wskazać KAMSOFT w wykazie podmiotów kluczowych i podmiotów ważnych, prowadzonym w systemie S46, jako dostawcę usług zarządzanych w zakresie cyberbezpieczeństwa, z którym zawarł umowę na realizację zadań, o których mowa w art. 8 i art. 11 Ustawy o KSC. Takie wskazanie jest dopuszczalne wyłącznie wtedy i w takim zakresie, w jakim Usługi Zarządzane w Zakresie Cyberbezpieczeństwa zostały zakontraktowane zgodnie z zasadą wskazaną w ustępie powyżej. Wskazanie KAMSOFT w systemie S46 nie rozszerza zakresu Usług.
4. KAMSOFT świadczy wyłącznie usługi wyraźnie zakontraktowane w sposób określony powyżej. Strony wyłączają świadczenie przez KAMSOFT jakichkolwiek usług dorozumianych, domyślnych, zwyczajowo przyjętych lub wynikających z praktyki dotychczasowej współpracy.
5. Rozszerzenie zakresu Usług wymaga zmiany Umowy w formie przewidzianej w Umowie.
6. Świadczenia wykraczające poza zakres Umowy i Regulaminu KAMSOFT realizuje wyłącznie na podstawie Zamówienia na Usługi Dodatkowe.
7. KAMSOFT standardowo nie świadczy Usług Dostawcy Centrum Przetwarzania Danych. Wyjątkiem są usługi świadczone wyłącznie na podstawie indywidualnie uzgodnionych Umów.
8. KAMSOFT świadczy usługi komunikacji elektronicznej polegające na umożliwieniu wysyłki powiadomień SMS.

§5 – Internetowe Platformy Handlowe

1. KAMSOFT dostarcza Internetowe Platformy Handlowe, w tym serwisy LekarzeBezKolejki.pl, a także wybrane funkcjonalności w ramach aplikacji mobilnej VisiMed.
2. KAMSOFT zastrzega, że może podjąć działania ochronne, jeżeli jest to konieczne do ochrony bezpieczeństwa Internetowej Platformy Handlowej, danych lub jej użytkowników. Dotyczy to w szczególności sytuacji, w których wystąpiło lub uzasadnione jest podejrzenie:
   1) nieuprawnionego dostępu do konta Klienta lub przejęcia konta,
   2) ujawnienia, wycieku lub nieuprawnionego użycia danych logowania albo kluczy API,
   3) działania złośliwego oprogramowania, ataku lub innego incydentu dotyczącego konta Klienta lub integracji Klienta,
   4) korzystania z konta lub interfejsu API w sposób, który zagraża stabilności lub bezpieczeństwu Internetowej Platformy Handlowej.
3. Działaniami ochronnymi są w szczególności:
   1) wymuszenie zmiany hasła lub ponownego uwierzytelnienia,
   2) unieważnienie sesji, unieważnienie lub wymiana kluczy API i tokenów dostępowych,
   3) czasowe ograniczenie wybranych funkcji konta Klienta lub dostępu do interfejsu API,
   4) czasowe zawieszenie konta Klienta lub widoczności ofert Klienta.
4. KAMSOFT stosuje działania ochronne proporcjonalnie do zagrożenia oraz z uwzględnieniem przepisów prawa.
5. O działaniach, o których mowa powyżej, KAMSOFT informuje Klienta niezwłocznie, za pośrednictwem konta Klienta lub na adres e-mail przypisany do Konta.
6. KAMSOFT zakończy działanie ochronne niezwłocznie po ustaniu przyczyny jego zastosowania.

§6 – Cyberzagrożenia, Incydenty Bezpieczeństwa i Podatności

1. Klient może zgłosić Cyberzagrożenie, Incydent Bezpieczeństwa oraz Podatność zidentyfikowane w ramach świadczonych Usług poprzez formularz „KSC – zgłoszenie Cyberzagrożenia, Incydentu Bezpieczeństwa oraz Podatności", które są dostępny na stronie (stopka strony) www.kamsoft.pl .
2. Na każde zgłoszenie zostanie wysłana odpowiedź określająca dalsze postępowania KAMSOFT w tym przedmiocie do 24 Godzin Roboczych od potwierdzenia jego przyjęcia.
3. Klient oznacza zgłoszenia we właściwy sposób, to jest przez przypisanie im właściwej kategorii. W przypadku niewłaściwego oznaczenia zgłoszenia lub przekazania go w niewłaściwym trybie (np. w trybie przewidzianym dla Zgłoszeń Serwisowych) czas realizacji może ulec wydłużeniu.
4. KAMSOFT niezwłocznie informuje Klienta o wystąpieniu Incydentu Poważnego (dla KAMSOFT), jeżeli ma on niekorzystny wpływ na świadczenie Usług na rzecz Klienta.
5. W przypadku zaistnienia Poważnego Cyberzagrożenia związanego z Usługami, które może wpłynąć na systemy informacyjne Klienta, KAMSOFT poinformuje Klienta o charakterze zagrożenia oraz o możliwych środkach zapobiegawczych, które Klient może podjąć. KAMSOFT informuje Klienta o samym Poważnym Cyberzagrożeniu, jeżeli nie spowoduje to zwiększenia poziomu ryzyka dla bezpieczeństwa systemów informacyjnych.
6. KAMSOFT niezwłocznie podejmuje działania po otrzymaniu zgłoszenia o Podatności lub Cyberzagrożeniu albo po ich samodzielnym wykryciu.
7. W przypadku wystąpienia Incydentu Bezpieczeństwa związanego z Usługami, KAMSOFT niezwłocznie podejmuje działania zmierzające do ograniczenia jego skutków oraz działania naprawcze, zgodnie z obowiązującymi u KAMSOFT procedurami reagowania na Incydenty.
8. Klient niezwłocznie informuje KAMSOFT o Incydencie Bezpieczeństwa w Środowisku Klienta, który może mieć wpływ na świadczenie usług przez KAMSOFT.
9. KAMSOFT i Klient niezwłocznie wymieniają się informacjami technicznymi niezbędnymi do wykonania ich własnych obowiązków sprawozdawczych wobec właściwych CSIRT sektorowych, z poszanowaniem zasad poufności.
10. Na wniosek Klienta i po udostępnieniu przez niego niezbędnych informacji KAMSOFT udziela Klientowi wsparcia technicznego w identyfikacji, analizie i klasyfikacji Incydentu w zakresie, w jakim dotyczy on bezpośrednio Usług świadczonych na rzecz Klienta. Wsparcie wykraczające poza standardową analizę wpływu Incydentu może wymagać odrębnego Zamówienia na Usługi Dodatkowe.
11. Klient samodzielnie ocenia wpływ Incydentu na własne procesy i – w razie zasadności – dokonuje zgłoszenia do właściwego CSIRT sektorowego. KAMSOFT nie odpowiada za wykonanie przez Klienta obowiązków dotyczących zgłaszania Incydentów Poważnych, określonych w Ustawie o KSC.
12. Po zakończeniu obsługi Incydentu Poważnego KAMSOFT, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia zakończenia obsługi Incydentu Poważnego, sporządza raport dokumentujący przyczyny Incydentu, podjęte działania oraz rekomendacje mające na celu ograniczenie ryzyka wystąpienia podobnych zdarzeń w przyszłości. Formę i zawartość raportu określa KAMSOFT. Rozszerzona wersja raportu może zostać sporządzona na podstawie odrębnego Zamówienia na Usługi Dodatkowe.
13. Raportowanie innych kategorii Incydentów Bezpieczeństwa oraz sporządzanie raportów z ich obsługi mogą być realizowane na podstawie odrębnego Zamówienia na Usługi Dodatkowe.
14. Konsultacje dotyczące bezpieczeństwa, wyjaśnienia, analizy, ankiety oraz wszelkiego rodzaju testy bezpieczeństwa, jeżeli wymagają zaangażowania KAMSOFT, mogą być realizowane na podstawie odrębnego Zamówienia na Usługi Dodatkowe.
15. W celu uniknięcia wątpliwości, zgodnie z Rozporządzeniem Wykonawczym do NIS2:
    1) okresy, w których zgodnie z Umową Usługa Zarządzana lub Usługa Zarządzana w Zakresie Cyberbezpieczeństwa nie jest świadczona, nie stanowią okresów niedostępności kwalifikującej zdarzenie jako Incydent Poważny;
    2) zaplanowanymi pracami konserwacyjnymi są prace zapowiedziane przez KAMSOFT z wyprzedzeniem co najmniej 8 godzin, ze wskazaniem ich terminu, przewidywanego czasu trwania i zakresu. Zaplanowana niedostępność lub zaplanowane ograniczenie Usług Zarządzanych lub Usług Zarządzanych w Zakresie Cyberbezpieczeństwa w czasie tych prac nie stanowi Incydentu Poważnego.

§7 – Osoby odpowiedzialne

1. KAMSOFT wyznaczył co najmniej dwie osoby odpowiedzialne za utrzymywanie kontaktu z podmiotami krajowego systemu cyberbezpieczeństwa. Z osobami tymi można się skontaktować poprzez przesłanie korespondencji na adres: bezpieczenstwo@kamsoft.pl .
2. Klient będący Podmiotem Ważnym lub Podmiotem Kluczowym jest obowiązany przekazać KAMSOFT, za pośrednictwem systemu MRK, dane kontaktowe do osób odpowiedzialnych za utrzymywanie kontaktu z podmiotami krajowego systemu cyberbezpieczeństwa – niezwłocznie po zawarciu Umowy albo po spełnieniu kryteriów Podmiotu Ważnego lub Podmiotu Kluczowego.

§8 – Obowiązki informacyjne

1. KAMSOFT zapewnia Klientowi, jako użytkownikowi usług, dostęp do wiedzy pozwalającej na zrozumienie Cyberzagrożeń i stosowanie skutecznych sposobów zabezpieczania się przed nimi w zakresie związanym ze świadczonymi usługami, zgodnie z art. 9 ust. 1 pkt 2 Ustawy o KSC.
2. KAMSOFT realizuje ten obowiązek przez udostępnianie na swojej stronie internetowej, w zakładce „Niezbędnik cyberbezpieczeństwa" (https://kamsoft.pl/niezbednik-cyberbezpieczenstwa/), aktualnych informacji o Cyberzagrożeniach oraz poprzez wskazanie odnośników do stron internetowych organu właściwego do spraw cyberbezpieczeństwa i zespołów CSIRT, w szczególności:
    1) Ministra Zdrowia, organu właściwego do spraw cyberbezpieczeństwa dla sektora ochrony zdrowia: https://www.gov.pl/web/zdrowie;
    2) CSIRT CeZ, CSIRT sektorowego dla sektora ochrony zdrowia: https://csirt.cez.gov.pl;
    3) CSIRT NASK (CERT Polska): https://cert.pl;
    4) CSIRT GOV: https://csirt.gov.pl;
    5) CSIRT MON: https://csirt-mon.wp.mil.pl.

§9 – Audyty i dodatkowe konsultacje

1. KAMSOFT zapewnia przeprowadzenie, na własny koszt, co najmniej raz na 3 lata, audytu bezpieczeństwa systemu informacyjnego wykorzystywanego do świadczenia Usług Zarządzanych oraz Usług, zgodnie z zasadami i wymogami określonymi w Ustawie o KSC. Pierwszy taki audyt KAMSOFT przeprowadza najpóźniej do 3 kwietnia 2028 r.
2. Na żądanie Klienta KAMSOFT udostępni wyniki audytu, o którym mowa powyżej, w zakresie, w jakim nie narusza to wymogów bezpieczeństwa Usługi, tajemnicy przedsiębiorstwa KAMSOFT ani przepisów Ustawy o KSC. W przypadku ograniczeń w udostępnieniu wyników KAMSOFT przekaże Klientowi ich streszczenie lub raport cząstkowy.
3. Dodatkowy audyt bezpieczeństwa lub dodatkowe konsultacje, wykraczające poza zakres określony w Regulaminie, są realizowane na podstawie odrębnego Zamówienia na Usługi Dodatkowe i za odrębnym wynagrodzeniem.

§10 –Odpowiedzialność

1. Klient odpowiada za bezpieczeństwo Środowiska Klienta, w szczególności infrastruktury sprzętowej, systemów operacyjnych, baz danych, sieci teleinformatycznych, kont użytkowników i kopii zapasowych, a także za edukację w zakresie Cyberbezpieczeństwa swoich użytkowników i personelu – chyba że wykonywanie tych czynności zostało wprost powierzone KAMSOFT w Umowie.
2. Klient samodzielnie przeprowadza ocenę ryzyka związanego z korzystaniem z usług świadczonych przez KAMSOFT i na jej podstawie określa, czy zakres współpracy z KAMSOFT jest adekwatny do jego potrzeb i obowiązków, w tym obowiązków wynikających z Ustawy o KSC.
3. Jeżeli Klient oczekuje szerszego zakresu współpracy lub wyższego poziomu zabezpieczeń lub wyższego poziomu odpowiedzialności niż określony w Umowie i Regulaminie, Strony mogą uzgodnić dodatkowy zakres świadczeń w odrębnym Zamówieniu na Usługi Dodatkowe, za dodatkowym wynagrodzeniem.
4. KAMSOFT nie ponosi odpowiedzialności za wykonanie obowiązków wynikających z Ustawy o KSC, które spoczywają na Kliencie, w szczególności w zakresie zarządzania ryzykiem, polityk bezpieczeństwa, ciągłości działania, szkoleń personelu oraz obsługi i zgłaszania incydentów – w zakresie, w jakim czynności te nie zostały wprost powierzone KAMSOFT w Umowie.
5. Odpowiedzialność KAMSOFT związana z kwestiami dotyczącymi zadań realizowanych przez KAMSOFT a związanymi z wymogami Ustawy o KSC a także innymi zagadnieniami wskazanymi w niniejszym Regulaminie podlega następującym zasadom, które znajdują pierwszeństwo przed innymi postanowieniami Umowy i dokumentów regulujących stosunek prawny Stron, w granicach dopuszczalnych przez bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa :
   1) odpowiedzialność KAMSOFT z wszelkich tytułów prawnych zostaje wyłączona
   2) odpowiedzialność KAMSOFT z tytułu utraconych korzyści Klienta zostaje wyłączona;
   3) KAMSOFT w szczególności nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikające z:
      a) nieprzestrzegania przez Klienta jego własnych obowiązków ustawowych w zakresie Cyberbezpieczeństwa;
      b) braku przeprowadzenia przez Klienta analizy ryzyka lub niewłaściwego określenia wymagań wobec Usługi;
      c) braku dostosowania zakresu usług do rzeczywistych potrzeb Klienta, ustalonych w wyniku jego własnej analizy ryzyka;
      d) korzystania przez Klienta z infrastruktury lub oprogramowania, które nie spełniają minimalnych wymagań technicznych i bezpieczeństwa określonych przez KAMSOFT oraz powszechnie przyjętych zasad i standardów bezpieczeństwa;
      e) nieaktualnych lub niepoprawnie skonfigurowanych elementów środowiska IT po stronie Klienta;
      f) niestosowania się przez Klienta do zaleceń bezpieczeństwa i komunikatów przekazywanych przez KAMSOFT;
      g) niezainstalowania przez Klienta udostępnionych aktualizacji Produktu lub korzystania z wersji Produktu nieobjętej wsparciem;
      h) Incydentów Bezpieczeństwa powstałych w Środowisku Klienta, chyba że zostały spowodowane przez KAMSOFT przy świadczeniu Usługi;
      i) błędów, opóźnień lub awarii systemów zewnętrznych, integratorów lub oprogramowania podmiotów trzecich łączących się z Produktem (w tym poprzez API);
      j) niedostosowania się przez Klienta do dokumentacji technicznej i wymagań kompatybilności udostępnianych przez KAMSOFT;
      k) nieuprawnionego dostępu do Produktu lub Środowiska Klienta wynikającego z nienależytego zarządzania uprawnieniami, braku stosowania wymaganych mechanizmów uwierzytelniania (w tym MFA) lub ujawnienia danych dostępowych po stronie Klienta.

§11 –Postanowienia Końcowe

1. Regulamin wchodzi w życie z dniem 17.11.2026 r.
2. KAMSOFT zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu. Zmieniony Regulamin zostanie zamieszczony w serwisie internetowym pod adresem https://kamsoft.pl/pliki/Regulamin_KSC.pdf, co najmniej na 15 dni przed jego wejściem w życie. KAMSOFT zobowiązuje się informować o wprowadzanych zmianach Regulaminu wszelkimi dostępnymi kanałami, niemniej jednak Klient jest zobowiązany do bieżącego monitorowania zawartości wskazanego powyżej serwisu.
3. W przypadku, w którym Klient nie zgadza się na treść zmian Regulaminu, powinien zaprzestać korzystania z Usług, a w razie konieczności wypowiedzieć stosowne umowy.
4. W zakresie nieuregulowanym Regulaminem zastosowanie znajdują przepisy prawa powszechnie obowiązującego na terenie Rzeczpospolitej Polskiej, w tym przepisy Ustawy o KSC oraz Kodeksu cywilnego.
5. Do rozpatrywania wszelkich sporów, wynikłych lub związanych z zagadnieniami uregulowanymi w Regulaminie, właściwy miejscowo jest sąd siedziby KAMSOFT.

KONIEC CZĘŚCI OGÓLNEJ DO REGULAMINU

ZAŁĄCZNIKI DO REGULAMINU

DEFINICJE I POJĘCIA

1. **Aktualizacja Produktu** – udostępnione przez KAMSOFT Naprawy, Wersje i Wydania Produktu.
2. **Błąd** – powtarzalne, niezamierzone przez Producenta działanie Produktu prowadzące do otrzymywania błędnych wyników przetwarzania danych albo praca Produktu niezgodna z Dokumentacją Użytkownika lub z celem Umowy.
3. **CSIRT sektorowy** – Zespół Reagowania na Incydenty Bezpieczeństwa Komputerowego, działający na poziomie sektora lub podsektora, ustanowiony przez organ właściwy do spraw cyberbezpieczeństwa dla danego sektora lub podsektora.
4. **Cyberbezpieczeństwo** – działania niezbędne do ochrony sieci i systemów informatycznych, użytkowników takich systemów oraz innych osób przed Cyberzagrożeniami, w rozumieniu art. 2 pkt 4 Ustawy o KSC w związku z art. 2 pkt 1 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/881.
5. **Cyberzagrożenie** – wszelkie potencjalne okoliczności, zdarzenie lub działanie, które mogą wyrządzić szkodę, spowodować zakłócenia lub w inny sposób niekorzystnie wpłynąć na sieci i systemy informatyczne, Produkt, Usługę, użytkowników takich systemów oraz inne osoby.
6. **Dokumentacja Użytkownika** – dokumentacja Produktu udostępniana Klientowi przez KAMSOFT, obejmująca w szczególności instrukcję obsługi oraz zalecenia dotyczące bezpiecznej instalacji i konfiguracji Produktu.
7. **Dzień Roboczy** – dzień kalendarzowy od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem świąt i dni ustawowo wolnych od pracy.
8. **Godzina Robocza** – godzina przypadająca w Godzinach Roboczych. Do biegu terminów wyrażonych w Godzinach Roboczych nie wlicza się czasu poza Godzinami Roboczymi. Jeżeli Zgłoszenie Serwisowe wpłynie po godzinie 16:00, za czas zgłoszenia przyjmuje się godzinę 8:00 pierwszego Dnia Roboczego następującego po dniu dokonania zgłoszenia.
9. **Godziny Robocze** – czas pracy liczony w Dni Robocze w godzinach 8:00–16:00.
10. **Incydent Bezpieczeństwa** – zdarzenie, które ma lub może mieć niekorzystny wpływ na bezpieczeństwo systemów informacyjnych wykorzystywanych przez KAMSOFT do świadczenia Usług.
11. **Incydent Poważny** – Incydent Bezpieczeństwa, który powoduje lub może spowodować poważne obniżenie jakości lub przerwanie ciągłości świadczenia usługi przez Podmiot Kluczowy lub Podmiot Ważny, straty finansowe dla tego podmiotu lub wpływa na inne osoby fizyczne, osoby prawne albo jednostki organizacyjne nieposiadające osobowości prawnej przez wywołanie poważnej szkody materialnej lub niematerialnej, zgodnie z Ustawą o KSC oraz przepisami wykonawczymi, w tym z definicją z Rozporządzenia Wykonawczego do NIS2.
12. **Internetowa Platforma Handlowa** – usługa korzystającą z oprogramowania, w tym ze strony internetowej, z części strony internetowej lub aplikacji, obsługiwanego przez przedsiębiorcę lub w jego imieniu, w ramach której umożliwia się:
    1) konsumentom zawieranie z innymi przedsiębiorcami umów na odległość lub
    2) osobom fizycznym niebędącym przedsiębiorcami zawieranie umów na odległość z innymi osobami fizycznymi niebędącymi przedsiębiorcami.
13. **KAMSOFT** – KAMSOFT Spółka Akcyjna z siedzibą w Katowicach przy ul. 1 Maja 133.
14. **Klient** – podmiot, który zawarł z KAMSOFT Umowę.
15. **MRK** – serwis internetowy, dostępny w trybie ciągłym, służący do komunikacji elektronicznej pomiędzy Klientem a KAMSOFT, dostępny pod adresem mrk.kamsoft.pl oraz partner.kamsoft.pl.
16. **MFA** – uwierzytelnianie wieloskładnikowe.
17. **Naprawa** – modyfikacja Produktu usuwająca Błąd Produktu.
18. **Pakiet Dodatkowy SED** – pakiet dodatkowy stałego serwisu eksploatacyjnego, realizowany w ramach Umowy Serwisowej przez KAMSOFT.
19. **Podatność** – właściwości Produktu lub Usługi, które mogą być wykorzystane przez Cyberzagrożenie.
20. **Podmiot Kluczowy –** podmiot kluczowy w rozumieniu Ustawy o KSC.
21. **Podmiot Ważny –** podmiot ważny w rozumieniu Ustawy o KSC.
22. **Poważne Cyberzagrożenie –** Cyberzagrożenie, które przez swoje właściwości techniczne może mieć poważny wpływ na bezpieczeństwo systemów informacyjnych lub użytkowników tych systemów przez wywołanie poważnej szkody materialnej lub niematerialnej, w rozumieniu art. 2 pkt 11f Ustawy o KSC.
23. **Producent** – KAMSOFT.
24. **Produkt –** system informatyczny, którego producentem jest KAMSOFT, dostarczany w modelu on-premise (w tym KS-AOW, KS-SOMED, KS-MEDIS) lub w modelu usługowym – SaaS (w tym SERUM).
25. **Regulamin** – niniejszy Regulamin.
26. **Rozporządzenie Wykonawcze do NIS2** – rozporządzenie wykonawcze Komisji (UE) 2024/2690 z dnia 17 października 2024 r. ustanawiające zasady stosowania dyrektywy (UE) 2022/2555 w odniesieniu do wymogów technicznych i metodycznych dotyczących środków zarządzania ryzykiem w cyberbezpieczeństwie oraz doprecyzowujące przypadki, w których incydent uznaje się za poważny w odniesieniu do dostawców usług DNS, rejestrów nazw TLD, dostawców usług chmurowych, dostawców usług ośrodka przetwarzania danych, dostawców sieci dostarczania treści, dostawców usług zarządzanych, dostawców usług zarządzanych w zakresie bezpieczeństwa, dostawców internetowych platform handlowych, wyszukiwarek internetowych i platform usług sieci społecznościowych oraz dostawców usług zaufania.
27. **Strony** – KAMSOFT i Klient.
28. **System S46 –** system teleinformatyczny, w którym minister właściwy do spraw informatyzacji prowadzi wykaz podmiotów kluczowych i podmiotów ważnych.
29. **Środowisko Klienta** – infrastruktura Klienta, w której eksploatowany jest Produkt, w szczególności infrastruktura sprzętowa, systemy operacyjne, bazy danych, sieci teleinformatyczne, konta użytkowników i kopie zapasowe, a także urządzenia końcowe personelu Klienta.
30. **Umowa –** umowa zawarta pomiędzy KAMSOFT a Klientem której przedmiotem jest świadczenie przez KAMSOFT Usług, w tym w szczególności Umowa Serwisowa, umowa wdrożeniowa, umowa licencyjna, umowa na korzystanie z oprogramowania w modelu SaaS, umowa dotycząca korzystania przez Klientów z Internetowej Platformy Handlowej.
31. **Umowa Serwisowa** – umowa na świadczenie usługi stałego serwisu eksploatacyjnego zawarta pomiędzy KAMSOFT a Klientem, która może obejmować Pakiet SEP, Pakiet SED albo oba te pakiety.
32. **Usługa** – Usługa Zarządzana, Usługa Zarządzana w Zakresie Cyberbezpieczeństwa, Usługa Centrum Przetwarzania Danych, usługa dostawy Internetowej Platformy Handlowej oraz Usługa wysyłki powiadomień OSOZ.
33. **Usługa Centrum Przetwarzania Danych** – usługi w rozumieniu art. 2 pkt 4h Ustawy o KSC usługi obejmujące struktury lub grupy struktur przeznaczone do scentralizowanego hostingu, zapewniania wzajemnego połączenia i eksploatacji produktów ICT, usług ICT lub procesów ICT służącego do świadczenia usług przechowywania, przetwarzania i transportu danych wraz ze wszystkimi obiektami i całą infrastrukturą, zapewniającymi dystrybucję energii elektrycznej i kontrolę środowiskową.

34. **Usługi Zarządzane –** usługi w rozumieniu art. 2 pkt 4i Ustawy o KSC, to jest usługi związane z instalacją, eksploatacją lub konserwacją produktów ICT, usług ICT, procesów ICT lub systemów informacyjnych przez wsparcie lub aktywną administrację przeprowadzane u usługobiorcy na miejscu lub zdalnie.
35. **Usługi Zarządzane w Zakresie Cyberbezpieczeństwa –** usługi w rozumieniu art. 2 pkt 4j Ustawy o KSC, to jest usługi polegające na realizacji lub wsparciu realizacji działań związanych z zarządzaniem ryzykiem w cyberbezpieczeństwie, w tym obsługę incydentów, testów bezpieczeństwa, audytów systemów informacyjnych i doradztwo.
36. **Ustawa o KSC –** ustawa z dnia 5 lipca 2018 r. o krajowym systemie cyberbezpieczeństwa.
37. **Wersja –** okresowa publikacja Produktu uwzględniająca Naprawy i adaptacje dokonane w okresie od poprzedniej publikacji Produktu. Wydanie Wersji obejmuje również opis nowej funkcjonalności Produktu.
38. **Wydanie –** okresowa publikacja Produktu obejmująca nową funkcjonalność Produktu oraz nową Dokumentację Użytkownika.
39. **Zamówienie na Usługi Dodatkowe –** odrębne od Umowy zamówienie Klienta na świadczenia wykraczające poza zakres Umowy i Regulaminu, realizowane za odrębnym wynagrodzeniem**.**
40. **Zgłoszenie Serwisowe –** zgłoszenie przez Klienta potrzeby skorzystania z usług serwisowych świadczonych przez KAMSOFT, składane za pośrednictwem MRK.

KONIEC ZAŁĄCZNIKÓW DO REGULAMINU

KONIEC REGULAMINU