

## Załącznik nr 4

## Zmiana dostawcy usług przetwarzania danych

## CZĘŚĆ I – Definicje

1. Na potrzeby niniejszego załącznika nr 4 stosuje się następujące definicje:

| Termin                                                     | Definicja                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Aktywa cyfrowe</b>                                      | Elementy w formacie cyfrowym, w tym aplikacje, z których Użytkownik ma prawo korzystać, niezależnie od Umowy.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Dane eksportowalne</b>                                  | Dane wejściowe i wyjściowe, w tym metadane, bezpośrednio lub pośrednio wygenerowane bądź współwygenerowane w wyniku korzystania przez Użytkownika z Usługi, z wyłączeniem wszelkich aktywów lub danych, które są objęte prawami własności intelektualnej lub są tajemnicami przedsiębiorstwa Usługodawcy.                                                                                                                                                         |
| <b>Docelowy dostawca</b>                                   | Dostawca usługi przetwarzania danych świadczonej Użytkownikowi po rozwiązaniu Umowy.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Usługodawca lub Dostawca usług przetwarzania danych</b> | Oktawave S.A., dostawca usług przetwarzania danych w rozumieniu Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2023/2854 z dnia 13 grudnia 2023 r. w sprawie zharmonizowanych przepisów dotyczących sprawiedliwego dostępu do danych i ich wykorzystywania oraz w sprawie zmiany rozporządzenia (UE) 2017/2394 i dyrektywy (UE) 2020/1828 (akt w sprawie danych) – tzw. Data Act, świadczący Użytkownikowi Usługę, której szczegóły określono w Regulaminie. |
| <b>Strategia wyjścia</b>                                   | Plan działań Stron w przypadku wszczęcia procesu zmiany dostawcy usług przetwarzania danych.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Usługa</b>                                              | Usługa przetwarzania danych w rozumieniu Data Act, świadczona Użytkownikowi przez Usługodawcę, której szczegóły określono w Regulaminie.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

2. Pozostałe terminy pisane wielką literą mają znaczenie nadane im w treści Umowy lub Regulaminu.
3. W przypadku rozbieżności pomiędzy postanowieniami niniejszego załącznika a innymi dokumentami obowiązującymi Użytkownika, w tym Regulaminem, pierwszeństwo mają postanowienia niniejszego załącznika.

## CZĘŚĆ II - Postanowienia ogólne

1. Użytkownik jest uprawniony do zmiany Dostawcy usług przetwarzania danych (Usługodawca) zgodnie z postanowieniami niniejszego załącznika. Zmiana Dostawcy usług przetwarzania danych (Usługodawcy) obejmuje:
- zmianę Usługodawcy na Docelowego dostawcę albo
  - przeniesienie Danych Eksportowalnych i Aktywów cyfrowych na lokalną infrastrukturę ICT Użytkownika albo
  - usunięcie Danych Eksportowalnych i Aktywów cyfrowych po zakończeniu świadczenia Usługi.
2. Usługodawca umożliwia zmianę dostawcy usług przetwarzania danych, w ramach następujących procedur:
- Samodzielne pobranie - Użytkownik ma dostęp do narzędzi umożliwiających samodzielne pobranie wszystkich Danych Eksportowalnych i Aktywów Cyfrowych przetwarzanych w ramach Usług w celu ich przeniesienia do Docelowego dostawcy.
  - Strategia Wyjścia - W ramach Usługi Wsparcia Administracyjnego dane mogą zostać przygotowane i przekazane we współpracy z zespołem wsparcia technicznego Usługodawcy, w ramach płatnej usługi wsparcia, zgodnie z obowiązującym Cennikiem i zakresem pomocy technicznej.
3. Usługodawca udostępnia następujące narzędzia wspierające proces zmiany dostawcy usług przetwarzania danych:
- Połączenie SSH/RDP zapewniające dostęp do maszyny wirtualnej lub konsola webowa umożliwiająca dostęp do maszyn wirtualnych z poziomu panelu administracyjnego. Sposoby dostępu do maszyn opisane są w artykule <https://oktawave.com/pl/docs/services/maszyna-wirtualna/#sposoby-dostepu>;
  - OCS – usługa Cloud Storage, zarządzająca danymi, za pośrednictwem której Użytkownik może pobrać Dane Eksportowalne. Dokumentacja OCS znajduje się w bazie wiedzy: <https://oktawave.com/pl/docs/services/cloud-storage/>;



Dane spółki:  
Adres biura:  
Kontakt:

Oktawave S.A. | Poleczki 13 | 02-822 Warszawa | NIP 5213633306  
Oktawave S.A. | Puławska 464 (Baletowa Business Park) | 02-884 Warszawa  
[www.oktawave.com](http://www.oktawave.com) | [customer@oktawave.com](mailto:customer@oktawave.com) | +48 22 10 10 555

- c) Panel administracyjny dostępny na stronie <https://admin.oktawave.com/> umożliwiający eksport maszyn wirtualnych do OCS. Instrukcja eksportu maszyn wirtualnych znajduje się w artykule: <https://oktawave.com/pl/docs/faq/faq/jak-przenieść-maszynę-wirtualną/#eksport-maszyny-wirtualnej-do-ocs>  
Panel administracyjny daje dostęp do danych historycznych, umożliwia pobranie statystyk z wykresów (jeśli były uruchomione przez użytkownika) dotyczących zużycia maszyn (Dysk, CPU, pamięć, sieć, zużycie mocy) dostępnych do pobrania w formacie .csv;
- d) API – interfejs umożliwiający wykonanie wszystkich operacji, które Użytkownik może wykonać bezpośrednio w panelu administracyjnym. Dokumentacja API znajduje się w bazie wiedzy: <https://oktawave.com/pl/docs/services/api/>;
- e) Baza wiedzy zawierająca m.in. instrukcje dotyczące pobrania Danych Eksportowalnych: <https://oktawave.com/pl/docs/>.  
Usługodawca informuje o następujących limitach i ograniczeniach technicznych w zakresie zmiany dostawcy usług przetwarzania danych:
  - a) czas migracji zależy od wolumenu danych,
  - b) formaty docelowe mogą wymagać konwersji,
  - c) usługa kopii zapasowej ograniczona jest do 1 TB przestrzeni dyskowej. Powyżej tej wartości zalecamy skorzystanie z innych rozwiązań takich jak Rsync, Duplicity, Bacula, itp.

#### 4. Usługodawca określa:

- a) specyfikację kategorii Danych Eksportowalnych i Aktywów Cyfrowych:
  - obrazy maszyn wirtualnych (VM),
  - pliki konfiguracyjne maszyn wirtualnych w formacie .ovf,
  - obrazy dysków maszyn wirtualnych w formacie .vmdk,
  - pliki Użytkownika,
  - raporty generowane w ramach Usług.
- b) specyfikację kategorii danych specyficznych dla wewnętrznego funkcjonowania Usługi, które są wyłączone z danych, o których mowa lit. a powyżej:
  - adresacja publiczna IP,
  - statystyki maszyny wirtualnej CPU i RAM,
  - historia zdarzeń maszyny wirtualnej,
  - Oktawave Watch – usługa zewnętrzna (dostawca Monit24),
  - historia logowań uprawnionych pracowników,
  - dane billingowe i rozliczeniowe związane ze świadczeniem Usługi,
  - zagregowana telemetria i konfiguracje infrastruktury Usługodawcy, wewnętrzne procedury i wzorce stanowiące tajemnicę przedsiębiorstwa.

Ponadto Usługodawca zastrzega, że przeniesieniu nie podlegają dane chronione prawami własności intelektualnej Oktawave S.A. lub podmiotów trzecich oraz informacje niejawne w rozumieniu Ustawy z dnia 5 sierpnia 2010 r. o ochronie informacji niejawnych.

- c) informacje dotyczące znanych zagrożeń dla ciągłości świadczenia Usługi przez Usługodawcę:
  - możliwe przerwy podczas przełączenia i przerwy w dostępności sieci Internet,
  - wydłużenie okna migracji wskutek ograniczonej przepustowości lub licznych małych plików,
  - ryzyko niezgodności aplikacji po zmianie platformy docelowej,
  - awarie sprzętu,
  - lokalne katastrofy (pożar, awaria zasilania),
  - nieprawidłowa konfiguracja,
  - cyberzagrożenia (np. ransomware, DDoS).

#### 5. Informacje w zakresie jurysdykcji, której podlega infrastruktura ICT Usługodawcy używana do przetwarzania danych Użytkownika w ramach poszczególnych Usług oraz ogólny opis środków technicznych, organizacyjnych i umownych



Dane spółki:  
Adres biura:  
Kontakt:

Oktawave S.A. | Poleczki 13 | 02-822 Warszawa | NIP 5213633306  
Oktawave S.A. | Puławska 464 (Baletowa Business Park) | 02-884 Warszawa  
www.oktawave.com | customer@oktawave.com | +48 22 10 10 555

przyjętych przez Usługodawcę w celu zapobieżenia międzynarodowemu dostępowi do danych nieosobowych przechowywanych na terenie Unii lub ich przekazania administracji rządowej, w przypadku gdy taki dostęp lub takie przekazanie skutkowałyby naruszeniem prawa Unii lub prawa krajowego danego państwa członkowskiego są dostępne pod adresem <https://oktawave.com/pl/firma/informacje-prawne/akt-w-sprawie-danych>

## CZĘŚĆ III – Postanowienia szczegółowe

### §1. Strategia wyjścia

1. W celu przeprowadzania zmiany Usługodawcy Użytkownik przygotowuje i przedstawi Usługodawcy do uzgodnienia Strategię wyjścia. Termin przedstawienia Strategii wyjścia do uzgodnień musi pozwalać na odpowiednie przygotowanie Stron do ich realizacji. Odpowiedzialność za nieprzedstawienie w odpowiednim czasie do uzgodnień ww. strategii obciąża Użytkownika, a Usługodawca będzie zwolniony z obowiązku jej realizacji.

### §2. Obowiązki Usługodawcy

1. Usługodawca zobowiązuje się do zapewnienia wsparcia Użytkownikowi i osobom trzecim upoważnionym przez Użytkownika po rozpoczęciu procesu zmiany dostawcy usług przetwarzania danych i przez cały czas jej trwania w sposób uzgodniony między Stronami w Strategii wyjścia. W przypadku braku uzgodnienia Strategii wyjścia między Stronami Usługodawca zobowiązuje się do:
  - a) przekazania informacji niezbędnych do zmiany dostawcy usług przetwarzania danych - na żądanie Użytkownika,
  - b) działania z należytą starannością w celu utrzymania ciągłości działania Usług,
  - c) dalszego świadczenia Usług,
  - d) utrzymania wysokiego poziomu bezpieczeństwa w całym procesie zmiany dostawcy usług przetwarzania danych, w szczególności w zakresie bezpieczeństwa Danych Eksportowalnych i Aktywów cyfrowych podczas ich przekazywania,
  - e) zapewnienia interoperacyjności Usługi w procesie zmiany dostawcy usług przetwarzania danych, w szczególności poprzez udostępnianie danych w otwartych formatach oraz dostęp do niezbędnych interfejsów i dokumentacji technicznej.

### §3. Obowiązki Użytkownika

Użytkownik zobowiązuje się współpracować z Usługodawcą w dobrej wierze, aby zapewnić skuteczność procesu zmiany dostawcy usług przetwarzania danych, umożliwić terminowe przekazanie Danych Eksportowalnych i Aktywów cyfrowych oraz utrzymać ciągłość Usługi. W takim samym zakresie Użytkownik zobowiązuje się zapewnić współdziałanie Docelowego dostawcy, chyba że zmiana dostawcy usług przetwarzania danych obejmuje wyłącznie przejście na lokalną infrastrukturę ICT Użytkownika albo usunięcie Danych Eksportowalnych i Aktywów cyfrowych.

### §4. Przebieg procesu zmiany dostawcy usług przetwarzania danych

1. Użytkownik jest uprawniony rozwiązać Umowę z zachowaniem okresu wypowiedzenia wskazanego w Regulaminie/Umowie (**Okres wypowiedzenia**).
2. Użytkownik zobowiązany jest do daty upływu Okresu wypowiedzenia zawiadomić Usługodawcę o swojej decyzji (**Zawiadomienie**), aby po upływie Okresu wypowiedzenia wykonać co najmniej jedno z następujących działań:
  - a) zmienić dostawcę usług przetwarzania danych wraz ze wskazaniem niezbędnych danych dot. Docelowego dostawcy albo
  - b) przenieść się na lokalną infrastrukturę ICT Użytkownika albo
  - c) Zlecić, aby jego Dane Eksportowalne i Aktywa cyfrowe zostały usunięte po zakończeniu świadczenia Usługi.W przypadku braku Zawiadomienia oświadczenie o rozwiązaniu Umowy nie wywołuje skutków prawnych.
3. Użytkownik jest uprawniony do zmiany Usługodawcy na Docelowego dostawcę lub przeniesienia Danych Eksportowalnych i Aktywów cyfrowych do lokalnej infrastruktury ICT Użytkownik nie później niż w terminie 30 dni kalendarzowych od dnia końca Okresu wypowiedzenia (**Okres przejściowy**). Strony mogą w Strategii wyjścia lub w ramach odrębnego porozumienia ustalić inny Okres przejściowy.
4. W przypadku, gdy Okres przejściowy na zmianę dostawcy usług przetwarzania danych jest technicznie niewykonalny, Usługodawca powiadomi o tym Użytkownika w ciągu 14 dni roboczych od złożenia oświadczenia o rozwiązaniu Umowy wraz ze wskazaniem uzasadnienia technicznej niewykonalności oraz wskazaniem alternatywnego okresu przejściowego, który nie może przekroczyć 7 miesięcy od dnia otrzymania przez Usługodawcę oświadczenia o rozwiązaniu Umowy.



5. Użytkownik jest uprawniony do jednokrotnego przedłużenia Okresu przejściowego, na okres, który uzna za bardziej odpowiedni dla jego celów, o ile powiadomi Usługodawcę, o swoim zamiarze do końca pierwotnego Okresu przejściowego i w tym zawiadomieniu wskaże alternatywny Okres przejściowy.
6. Użytkownik jest uprawniony do pobrania Danych Eksportowalnych i Aktywów cyfrowych przez okres nie dłuższy niż do końca okresu rozliczeniowego następującego po upływie Okresu przejściowego (**Okres pobrania**). Strony mogą w Strategii wyjścia lub w ramach odrębnego porozumienia ustalić inny Okres pobrania.
7. Użytkownik jest zobowiązany do zawiadomienia Usługodawcy o pomyślnym zakończeniu zmiany dostawcy usług przetwarzania danych. W przypadku braku zawiadomienia złożonego w Okresie pobrania, oświadczenie o rozwiązaniu Umowy nie wywołuje skutków prawnych i Umowa jest kontynuowana na dotychczasowych warunkach.
8. Usługodawca usunie wszystkie Dane eksportowalne i Aktywa cyfrowe - z wyjątkiem danych, które Usługodawca jest zobowiązany przechowywać zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa lub na podstawie decyzji właściwych organów władzy publicznej:
  - a) po upływie Okresu pobrania oraz po otrzymaniu zawiadomienia od Użytkownika o pomyślnym ukończeniu zmiany dostawcy usług przetwarzania danych,
  - b) po upływie Okresu wypowiedzenia, w przypadku, gdy Użytkownik w Zawiadomieniu wskazał, że nie chce zmienić Usługodawcy, ale chce, aby wszystkie Dane Eksportowalne i Aktywa cyfrowe zostały usunięte po zakończeniu świadczenia Usługi.
9. Umowa obowiązuje przez Okres wypowiedzenia, Okres przejściowy oraz Okres pobrania. Umowa rozwiązuje się, a Usługodawca powiadomi Użytkownika o rozwiązaniu Umowy wyłącznie:
  - a) z chwilą otrzymania zawiadomienia Usługodawcy przez Użytkownika o pomyślnym zakończeniu procesu zmiany dostawcy usług przetwarzania danych;
  - b) z upływem Okresu wypowiedzenia, w przypadku, gdy Użytkownik w Zawiadomieniu wskazał, że nie chce zmienić Usługodawcy, ale chce, aby wszystkie Dane Eksportowalne i Aktywa cyfrowe zostały usunięte po zakończeniu świadczenia Usługi.

## §5. Opłaty

1. O ile nie zostało inaczej ustalone w Strategii wyjścia lub w odrębnym ustaleniu Stron Usługodawca świadczy Usługę przez cały okres zmiany dostawcy usług przetwarzania danych (Okres wypowiedzenia, Okres przejściowy, Okres pobrania danych), a Użytkownik jest zobowiązany do uiszczenia opłat zgodnie z Cennikiem Usługodawcy oraz pkt 2 poniżej.
2. Dla uniknięcia wątpliwości, w związku z realizacją zmiany dostawcy usług przetwarzania danych Użytkownik ponosi opłaty na rzecz Usługodawcy, według następujących zasad:
  - a) w przypadku, gdy Umowa przewiduje opłatę, w tym okresową, za świadczenie Usługi, Użytkownik zobowiązany jest do uiszczenia opłaty za dalsze wykonywanie Usługi w Okresie wypowiedzenia, Okresie przejściowym i w Okresie pobierania danych na zasadach obowiązujących Strony w Umowie. W przypadku gdy opłata za świadczone Usługi obliczane jest zgodnie z określonymi w Umowie okresami rozliczeniowymi, a okresy powyżej nie będą im odpowiadały, opłata zostanie rozliczona proporcjonalnie do ilości dni świadczenia Usługi,
  - b) w przypadku, kiedy z uwagi na nieprzewidziane w Strategii wyjścia okoliczności lub w przypadku wystąpienia innych okoliczności, za które Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności, okres świadczenia Usługi przekroczy termin ustalony w Strategii wyjścia, Usługodawcy przysługuje wedle wyboru: dwukrotność opłaty obliczonej zgodnie z lit. a. powyżej lub zaprzestanie świadczenia Usługi w dowolnym terminie, a w przypadku konieczności usunięcia sprzętu lub oprogramowania Użytkownika znajdującego się w infrastrukturze Usługodawcy do dokonania tego na koszt Użytkownika,
  - c) za prace Usługodawcy związane z czynnościami określonymi w Strategii wyjścia lub w przypadku jej braku, wykonane w procesie zmiany dostawcy usług przetwarzania danych, Usługodawcy będzie należne opłata zgodnie ze stawką godzinową wskazaną w Cenniku lub indywidualną wyceną Usługodawcy określoną na podstawie przedstawionej przez Użytkownika Strategii wyjścia,
  - d) koszty własne Użytkownika dotyczące zmiany dostawcy usług przetwarzania danych oraz koszty Docelowego dostawcy związane z procesem zmiany dostawcy usług przetwarzania danych ponosi Użytkownik.

