

Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną dla PORTALU ENERGETYCZNEGO

Obowiązuje od dnia 01.05.2026

SUENA Sp. z o.o. z siedzibą w Rybniku, ul. Majątkowa 2, 44-207 Rybnik, zarejestrowaną w Sądzie Rejonowym w Gliwicach, X Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000392778, NIP: 6423171396, REGON: 242630297, kapitał zakładowy 5.000,00 PLN, którą reprezentuje: Aleksandra Rojczyk - Prezes Zarządu lub Leszek Rojczyk - Członek Zarządu, zwaną dalej "Operatorem".

Preambuła

Niniejszy Regulamin usług świadczonych drogą elektroniczną zwany dalej RŚUDE został opracowany, aby uprościć Umowy świadczenia usług zawierane odrębnie z Zamawiającymi przez Operatora lub inny podmiot, któremu Operator udzielił sublicencji na oferowanie usług z wykorzystaniem funkcjonalności PORTALU ENERGETYCZNEGO.

Warunkiem korzystania z PORTALU ENERGETYCZNEGO jest zawarcie odrębnej, dedykowanej umowy na świadczenie usług a niniejszy RŚUDE stanowi załącznik do tej Umowy. Zapisy Umowy mają pierwszeństwo nad zapisami RŚUDE.

Wszystko to ma na celu uczynienie niniejszego RŚUDE ramą warunków technicznych funkcjonowania platformy a zakres korzystania z udostępnionej funkcjonalności oraz warunki finansowe uzgadniane będą w dedykowanej Umowie z Zamawiającym.

§1

1. Niniejszy RŚUDE określa zasady i warunki techniczne świadczenia usług drogą elektroniczną za pomocą strony internetowej SUENA Sp. z o.o. tj. <https://suena.pl> zgodnie z art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz.U. z 2020 r. poz. 344 z późn. zm.).
2. Korzystanie z PORTALU ENERGETYCZNEGO jest równoznaczne z akceptacją niniejszego RŚUDE. W momencie zaakceptowania RŚUDE podczas rejestracji zawierana jest umowa SaaS o świadczenie usługi elektronicznej polegającej na udostępnieniu funkcjonalności PORTALU ENERGETYCZNEGO.

§2 Słownik Pojęć

Definicje pojęć, użyte w Regulaminie określają:

- a. **Operator** – firma SUENA Sp. z o.o. udostępniająca usługi w modelu SaaS.
- b. **Zamawiający** - podmiot korzystający z Usług, który jest stroną Umowy będący osobą prawną, który zobowiąże się do przestrzegania Regulaminu.
- c. **PORTAL ENERGETYCZNY** - aplikacja internetowa zwana dalej „platformą”, posiadająca kilka funkcjonalności szczegółowo opisanych w Załączniku nr 2 do niniejszego RŚUDE.
- d. **Usługa** - działanie podejmowane w celu zaspokojenia określonej potrzeby Zamawiającego, które następuje poprzez wysłanie, przetworzenie i odebranie danych za pomocą systemów

teleinformatycznych, na indywidualne żądanie Zamawiającego, bez jednoczesnej obecności stron, przy czym dane te są transmitowane za pośrednictwem sieci publicznych w rozumieniu Prawa telekomunikacyjnego.

- e. **Umowa** – umowa usług doradczych zawarta pomiędzy Zamawiającym a SUENA Sp. z o. o. lub Zamawiającym a Energia Optimum Sp. z o. o., która posiada udzieloną sublicencję niewyłączną udzieloną przez SUENA Sp. z o. o.
- f. **Przeglądarka internetowa** - program komputerowy umożliwiający pobieranie i wyświetlanie stron internetowych umieszczonych na serwerze internetowym.
- g. **Prawo telekomunikacyjne** - ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne (t.j. Dz.U. z 2021, poz. 576, z późn. zm.).
- h. **Cookies** tzw. ciasteczka, czyli pliki tekstowe zapisywane automatycznie na dysku lokalnym komputera przez Przeglądarkę internetową i przechowujące informacje dot. odwiedzin takie jak np. typ Przeglądarki itp.
- i. **Adres poczty elektronicznej** to tzw. adres email umożliwiający przesyłanie wiadomości internetowych (listów elektronicznych) poprzez sieć komputerową, w tym poprzez Internet, składający się z identyfikatora użytkownika, znaku @ oraz nazwy domenowej serwera poczty.
- j. **System teleinformatyczny** - zespół współpracujących ze sobą urządzeń informatycznych i oprogramowania, zapewniający przetwarzanie i przechowywanie, a także wysyłanie i odbieranie danych poprzez sieci telekomunikacyjne za pomocą właściwego dla danego rodzaju sieci urządzenia końcowego w rozumieniu Prawa telekomunikacyjnego.
- k. **Środki komunikacji elektronicznej** - rozwiązania techniczne, w tym urządzenia teleinformatyczne i współpracujące z nimi narzędzia programowe, umożliwiające indywidualne porozumiewanie się na odległość przy wykorzystaniu transmisji danych między Systemami teleinformatycznymi, a w szczególności pocztę elektroniczną.
- l. **Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną** - ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz.U. z 2020, poz. 344 z późn. zm.).
- m. **Termin rozpoczęcie świadczonych usług** - rozpoczyna się w momencie skutecznego dokonania rejestracji na platformie i utworzenia konta Zamawiającego.
- n. **SLA z ang. Service Level Agreement** – Umowa utrzymania i systematycznego poprawiania ustalonego między Zamawiającym, a Operatorem poziomu jakości usług poprzez stały cykl obejmujący: uzgodnienia, monitorowanie usługi, raportowanie, przegląd osiągniętych wyników oraz kary umowne za niewywiązanie się z zobowiązań.

§3 Informacje podstawowe

1. Operator świadczy Usługi na rzecz Zamawiających w zakresie i na warunkach określonych w Umowie i niniejszym RŚUDE, świadczenie Usługi ma charakter komercyjny.
2. Wszelkie autorskie prawa majątkowe i prawa pokrewne do platformy, jego kodu źródłowego, interfejsu oraz funkcjonalności oprogramowania stanowią własność intelektualną Operatora. Zamawiający uzyskuje jedynie licencję na korzystanie z platformy na warunkach określonych w umowie i niniejszym RŚUDE.

3. Wszelkie prawa do usług Operatora, w tym majątkowe prawa autorskie, prawa własności intelektualnej w szczególności do jego nazwy, domen internetowych, stron internetowych, a także do wzorców, formularzy, logotypów należą do Operatora, a korzystanie z nich może następować wyłącznie w sposób określony i zgodny z Umową oraz RŚUDE.
4. Wszelkie dane wprowadzone do bazy platformy przez Zamawiającego stanowią jego własność. Operator umożliwia pobranie danych przez Zamawiającego w formie plików .xlsx i .pdf w terminie do dnia zakończenia obowiązywania umowy. Jeżeli umowa zostanie rozwiązana w trybie natychmiastowym z tytułu braku akceptacji zmian RŚUDE zgodnie z §7 ust. 2 dane będą dostępne przez okres 14 dni od daty przesłania do Zamawiającego informacji o planowanych zmianach RŚUDE . Po tym terminie dane dla Zamawiającego stają się niedostępne.
5. Warunki SLA oraz kary umowne za obniżenie gwarantowanej dostępności Usługi znajdują się w Załączniku nr 1.
6. Operator nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne, bądź ograniczenia oprogramowania lub sprzętu, z którego korzysta Zamawiający, a które uniemożliwiają mu korzystanie z określonych Usług.
7. Dostęp do platformy jest możliwy w okresie obowiązywania Umowy.
8. Zamawiający jest Administratorem danych w zakresie korzystania z usług Operatora. Zasady przetwarzania danych dostosowane do świadczonych przez Operatora usług znajdują się w Załączniku nr 2.
9. Operator dłoży starań, aby korzystanie z platformy było możliwe za pomocą wykorzystania popularnych przeglądarek internetowych, systemów operacyjnych, typów urządzeń oraz typów połączeń internetowych. Minimalne wymagania techniczne umożliwiające korzystanie z usług Operatora to przeglądarka internetowa EDGE, Chrome lub FireFox w najnowszej dostępnej wersji, z włączoną obsługą języka Javascript oraz łącze internetowe o przepustowości co najmniej 2 Mbit/s i sprzęt umożliwiający obsługę stron internetowych. Usługi Operatora są zoptymalizowane dla minimalnej rozdzielczości ekranu 1280x768 pikseli.
10. Operator nie gwarantuje poprawności pracy Systemu teleinformatycznego Zamawiającego i nie ponosi odpowiedzialności w przypadku niespełnienia wymagań sprzętowych i stosowania niezalecanych przeglądarek internetowych.
11. Zakazane jest wykorzystywanie przez kogokolwiek usług świadczonych przez Operatora w sposób sprzeczny z prawem, dobrymi obyczajami, naruszający dobra osobiste osób trzecich lub uzasadnione interesy Operatora oraz dostarczanie i umieszczanie przez kogokolwiek treści o charakterze bezprawnym w ramach usług świadczonych przez Operatora.
12. Odpowiedzialność Operatora ograniczona jest do kwoty wynagrodzenia zapłaconego przez Zamawiającego za ostatnie 12 miesięcy. Operator nie ponosi odpowiedzialności za utracone korzyści, utratę danych wynikającą z braku kopii zapasowych po stronie Zamawiającego oraz szkody wynikające z działania oprogramowania osób trzecich.
13. Operator zobowiązuje się do nie wysyłania treści o charakterze bezprawnym w rozumieniu art. 8 ust. 3 pkt 2 lit. b) Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

14. Ceny świadczonej Usługi, warunki płatności i uregulowania związane z rozliczeniem za świadczone usługi określone są w Umowie.
15. Zasady przetwarzania danych osobowych uregulowane są w Umowie.

§4 Zasady dostępu do platformy

1. Dostęp do platformy możliwy jest po zawarciu Umowy.
2. Operator przekaze w terminie 2 dni roboczych po zawarciu Umowy unikalny kod umożliwiający rejestrację na platformie i założenie konta Zamawiającego.
3. Po dokonaniu rejestracji Operator dokonuje akceptacji procesu rejestracji co umożliwia utworzenie konta i logowanie się do platformy.
4. Do Platformy logowanie następuje z użyciem loginu i hasła uzyskanego od Operatora.
5. Login to adres e-mail. Jest on wymagany do rejestracji i logowania na platformie.
6. W ramach funkcjonalności platformy możliwe jest dodawanie użytkowników o statusie Nabywcy i Płatnika. Dodając użytkownika do platformy (poprzez utworzenie dla niego oddzielnego konta dostępowego) Zamawiający oświadcza, że udziela temu użytkownikowi pełnomocnictwa do podejmowania czynności i wprowadzania danych w zakresie określonym nadanymi uprawnieniami.
7. Ze względów bezpieczeństwa:
 - a. Zamawiający i upoważnieni przez niego użytkownicy powinni chronić swoje hasło w celu zabezpieczenia przed dostępem do konta osób nieuprawnionych;
 - b. hasło powinno składać się z co najmniej 8 i nie więcej niż 20 znaków i zawierać dwa znaki z grup: mała litera, wielka litera, cyfra, znak specjalny.
 - c. w każdej chwili istnieje możliwość zmiany hasła poprzez wykorzystanie do tego odpowiedniej zakładki, zmiana adresu email wymaga zresetowania istniejącego konta, uzyskania od Operatora nowego unikalnego kodu i dokonania ponownej rejestracji,
 - d. jeżeli występuje problem z założeniem konta lub z zalogowaniem się do platformy należy skontaktować się z Operatorem za pomocą poczty elektronicznej wysyłając informację na adres email: portal@suen.pl
8. Operator ma prawo do zablokowania dostępu do platformy, jeśli zachodzą podejrzenia:
 - a. rażącego naruszania przez Zamawiającego lub upoważnionych przez niego użytkowników zasad korzystania z platformy np. jeśli zachodzi podejrzenie wykorzystania do procesu logowania botów lub innych mechanizmów automatycznych,
 - b. naruszenia przepisów prawa dotyczących wykorzystywania platformy,
 - c. jeśli zachowanie podczas logowania naraża na ryzyko bezpieczeństwo platformy lub zagraża interesowi innych użytkowników, Operator zastrzega sobie prawo do odebrania dostępu do platformy poprzez zablokowanie konta Użytkownika. Jeżeli ustaną przyczyny, które spowodowały blokadę dostępu do platformy, konto zostanie odblokowane.
9. Zablokowanie dostępu do Platformy nie powoduje usunięcia konta Użytkownika.

§5 Zakres świadczonych usług

1. Niniejszy RŚUDE obejmuje Usługi świadczone drogą elektroniczną, których zakres uregulowany jest w Umowie.
2. Aktualny zakres oferowanych usług Zamawiającym oraz funkcjonalność platformy dostępny jest w Załączniku nr 2 do niniejszego RŚUDE.
3. W związku z ciągłym rozwojem Usług ich zakres funkcjonalny może ulegać zmianom.
4. Informacje o modyfikacjach są publikowane na ww. stronach internetowych i nie stanowią zmiany RŚUDE.
5. Strona internetowa Operatora jest dostępna dla Zamawiających przez 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu. Operator zastrzega sobie możliwość dokonywania przerw w dostępie do Usługi w związku z koniecznością przeprowadzenia okresowej konserwacji.
6. Czasem właściwym dla Strony internetowej Operatora jest czas właściwy dla terytorium Polski.
7. Operator zastrzega na swoją rzecz prawo do bieżącego usuwania adresów poczty elektronicznej podanych w niedokończonym procesie rejestracji Zamawiającego (brak przypisanego konta do adresu poczty elektronicznej).
8. Operator nie kontroluje środowiska komputerowego Zamawiającego, zaleca jednak, aby Zamawiający upewnił się przed skorzystaniem ze Strony internetowej Operatora, czy jego środowisko komputerowe jest bezpieczne i zgodne z wymaganiami. Operator nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne konsekwencje nie stosowania się do powyższych zaleceń.
9. Operator zaleca stosowanie programów antywirusowych. Operator nie ponosi odpowiedzialności za działania jakichkolwiek programów destrukcyjnych (np. wirusów) w infrastrukturze informatycznej Zamawiającego.
10. W przypadkach szczególnych mających wpływ na bezpieczeństwo lub stabilność Systemu teleinformatycznego, Operator ma prawo do czasowego zaprzestania lub ograniczenia świadczenia Usług, bez wcześniejszego powiadomienia i przeprowadzenia prac mających na celu przywrócenie bezpieczeństwa i stabilności Systemu teleinformatycznego.
11. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi spowodowane siłą wyższą, w tym awariami infrastruktury zewnętrznej, w tym Systemu teleinformatycznego i Środków komunikacji elektronicznej, atakami DDoS-

§6 Wsparcie techniczne i składanie reklamacji

1. Zamawiający może zgłaszać zapytania natury technicznej, uwagi i reklamacje związane z świadczonymi Usługami wykorzystując pocztę elektroniczną i przesyłając je na adres portal@suen.pl
2. Rozpatrzenie zapytań natury technicznej i uwag następuje na bieżąco. Operator odpowiada na reklamację związaną ze świadczeniem Usług w terminie do 14 dni roboczych.
3. Reklamacja powinna być kierowana na adres e-mail: portal@suen.pl i powinna zawierać co najmniej dane umożliwiające Operatorowi identyfikację Zamawiającego, konkretny opis przyczyny reklamacji oraz dane kontaktowe (nr telefonu lub adres e-mail) do osoby uprawnionej do kontaktu z Operatorem po stronie Zamawiającego w zakresie danej reklamacji.

§7 Zmiany RŚUDE oraz postanowienia końcowe

1. Operator zastrzega sobie prawo zmiany RŚUDE. O treści zmian każdy Zamawiający zostanie poinformowany przez wysłanie e-maila na adres mailowy używany w procesie logowania zawierającego projekt nowego RŚUDE lub zestawienie dokonanych w RŚUDE zmian.
2. Poinformowanie o zmianie RŚUDE, w sposób określony powyżej, nastąpi nie później niż na 14 dni kalendarzowych przed wprowadzeniem zmian w RŚUDE. W przypadku gdy Zamawiający nie akceptuje nowej treści RŚUDE, jest on uprawniony, w terminie 14 dni od dnia poinformowania o zmianie RŚUDE, do rozwiązania zawartej umowy w trybie natychmiastowym, bez okresu wypowiedzenia. Zakończenie umowy następuje poprzez wystosowanie do Operatora, pod rygorem nieważności, pisemnego oświadczenia na adres e-mail: portal@suena.pl.
3. Niniejszy Regulamin jest dostępny na stronie Operatora.
4. Załączniki stanowią integralną część Regulaminu.
5. Zamawiający zobowiązany jest do przestrzegania zakazu nadużywania środków komunikacji elektronicznej oraz dostarczania do Systemów teleinformatycznych Operatora następujących treści:
 - a. powodujących zakłócanie pracy lub przeciążenie Systemów teleinformatycznych Operatora lub innych podmiotów biorących bezpośredni lub pośredni udział w świadczeniu usług drogą elektroniczną;
 - b. naruszających dobra osób trzecich, ogólnie przyjęte normy społeczne lub niezgodnych z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
6. W sprawach nieuregulowanych postanowieniami Umowy i niniejszego RŚUDE zastosowanie mają przepisy ustawy Kodeks cywilny oraz inne powszechnie obowiązujące przepisy prawa właściwe dla zakresu świadczonych usług.

Załączniki:

1. SLA (Service Level Agreement)
2. Zakres funkcjonalności
3. Polityka prywatności



Aleksandra Rojczyk, 30.04.2026

Załącznik nr 1. SLA (Service Level Agreement)

Słownik pojęć:

Awaria lub błąd krytyczny – problem polegający na zatrzymaniu lub poważnym zakłóceniu pracy Platformy, w wyniku czego nie jest możliwa realizacja co najmniej jednego z kluczowych procesów. Przez awarię rozumie się także błąd krytyczny uniemożliwiający pracę. Za Awarię lub błąd krytyczny uznaje się również jednoczesne wystąpienie szeregu problemów będących błędami lub usterkami, w przypadku, gdy takie problemy występują jednocześnie i mają ten sam skutek co awaria.

Uwaga: Za Błąd, a nie Awarię będzie uznawany problem, co do którego Operator zastosuje lub wskaże skuteczne, możliwe do zastosowania, nie skutkujące koniecznością poniesienia przez Zamawiającego jakichkolwiek dodatkowych opłat, obejście umożliwiające funkcjonowanie Platformy i umożliwiające zachowanie niezakłóconej realizacji kluczowych procesów związanych z prowadzeniem procesów na Platformie.

Błąd – problem polegający na zakłóceniu pracy Platformy, skutkujący ograniczeniem możliwości realizacji lub uciążliwościami w realizacji kluczowych procesów wspieranych przez Platformę, dla którego to problemu operator wskazał skuteczne obejście umożliwiające funkcjonowanie Platformy i umożliwiające zachowanie ciągłości realizacji procesów jednocześnie nie skutkujące koniecznością poniesienia przez Zamawiającego jakichkolwiek dodatkowych opłat. Jeśli nie wskazano obejścia Błędu lub wskazane obejście wymaga nakładów nieuzasadnionych z ekonomicznego punktu widzenia albo wskazane obejście nie kwalifikuje się do zastosowania ze względu na standardy i/lub sposób prowadzenia procesów przez Zamawiającego, obejście nie jest uznawane za skuteczne i taki Błąd jest kwalifikowany jako Awaria;

Usterka – wada polegająca na zakłóceniu pracy Platformy, mogąca mieć wpływ na funkcjonowanie Platformy, natomiast nieograniczająca zdolności operacyjnych Platformy do obsługi i wspomagania procesów związanych z prowadzeniem postępowania. Usterki oznaczają wszelkie problemy z Platformą, które nie mają istotnego wpływu na jego zastosowanie, funkcjonowanie lub utrzymanie oraz dalszy jego rozwój, niebędące Awariami, ani Błędami.

Platforma – jest to jeden z następujących modułów: **Moduł ZGP** – Zarządzanie grupami przetargowymi, **Moduł ZKEE** – Zużycie i koszty energii elektrycznej, **Moduł ZKPG** – Zużycie i koszty paliwa gazowego, **Moduł ZDEE** – Koszty i optymalizacja dystrybucji energii elektrycznej, **Moduł ZDPG** – Koszty i optymalizacja dystrybucji paliwa gazowego.

Kluczowy proces – to proces związany z logowaniem do Platformy, wprowadzeniem danych o zużyciu i kosztach, brakiem możliwości pobrania raportów.

§ 1. Gwarantowany poziom świadczenia usług

1. Operator gwarantuje stabilność działania Platformy na poziomie 85%.
2. Stabilność mierzona jest jako stosunek liczby godzin, w czasie którym Platforma była dostępna, do całkowitej liczby godzin w danym roku.
3. Awarie lub problemy z działaniem Platformy mogą być zgłaszane mailowo na adres portal@suenapl.pl.
4. Zamawiający po zgłoszeniu otrzymuje zwrotnie na maila potwierdzenie wysłania zgłoszenia.
5. Czas reakcji i rozwiązania problemu w przypadku wystąpienia problemów, jest liczony w godzinach i dniach roboczych i wynosi:

Rodzaj problemu	Czas reakcji	Czas usunięcia problemu
Awaria	do 1 dnia roboczego	do 3 dni roboczych
Błąd	do 2 dni roboczych	do 4 dni roboczych
Usterka	do 3 dni roboczych	do 7 dni roboczych

6. Czas awarii liczony jest jako czas niedostępności Platformy. W przypadku przekroczenia dopuszczalnych czasów rozwiązania błędów i usterek, czas przekroczenia liczony jest również jako czas niedostępności Platformy.
7. Czas trwania awarii lub błędu lub usterki liczony jest od momentu otrzymania przez Operatora zgłoszenia Zamawiającego o problemie z Platformą.
8. Po otrzymaniu informacji o problemie jest on kwalifikowany jako awaria, błąd, błąd krytyczny lub usterka.
9. Problemy usuwane będą w ramach świadczonych usług bez dodatkowych opłat.
10. O fakcie usunięcia problemu użytkownik będzie informowany niezwłocznie w formie elektronicznej i jeżeli nie wyrazi sprzeciwu w ciągu 7 dni to Operator uznaje zgłoszenie za rozwiązane. Termin o którym mowa w niniejszym ustępie nie wlicza się do czasu rozwiązania problemu.

§ 2. Kary umowne

1. Za brak dostępności Platformy Operator zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 1% wynagrodzenia brutto niedostępnej usługi za dany rok rozliczeniowy za każdy punkt procentowy obniżenia stabilności Platformy poniżej gwarantowanego poziomu.
2. Za każdy rozpoczęty dzień zwłoki w udostępnieniu Platformy, po terminie uzgodnionym wspólnie na etapie podpisania Umowy, Zamawiający naliczy karę umowną w wysokości 1% wynagrodzenia brutto określonego w Umowie za dany rok rozliczeniowy.
3. Za każdy rozpoczęty dzień zwłoki w przeprowadzeniu szkolenia z Platformy (w przypadku gdy jest ono przewidziane), po terminie uzgodnionym wspólnie na etapie podpisania Umowy, Zamawiający naliczy karę umowną w wysokości 1% wynagrodzenia brutto za dany rok rozliczeniowy.
4. W przypadku dostarczenia przedmiotu Umowy zawierającego błąd krytyczny z winy Operatora, Zamawiający obciąży Operatora karą umowną w wysokości 1% wynagrodzenia brutto z tytułu korzystania z Platformy za dany rok rozliczeniowy za każdy dzień zwłoki w poprawnym uruchomieniu Platformy.
5. Uzasadnione odstąpienie od całej Umowy z winy Operatora skutkuje naliczeniem przez Zamawiającego kary umownej w wysokości 20% wynagrodzenia brutto za dany rok rozliczeniowy.
6. Łączna wartość wszystkich kar należnych na podstawie Umowy nie może przekroczyć 50% wartości brutto wynagrodzenia Operatora za dany rok rozliczeniowy.
7. Strony zastrzegają sobie prawo dochodzenia odszkodowania uzupełniającego przewyższającego wysokość zastrzeżonych kar umownych na zasadach ogólnych Kodeksu cywilnego.
8. W zakresie, w jakim jest to dopuszczalne w świetle bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa polskiego całkowita i łączna odpowiedzialność odszkodowawcza Operatora wobec Zamawiającego z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania przedmiotu Umowy ograniczona jest do 100% wartości brutto wynagrodzenia Operatora za dany rok rozliczeniowy, w którym wystąpiło zdarzenie rodzące odpowiedzialność odszkodowawczą Operatora. Wskazane w niniejszym ustępie ograniczenie nie dotyczy szkód wyrządzonych umyślnie.



Aleksandra Rojczyk, 30.04.2026

Załącznik nr 2. Zakres funkcjonalności PLATFORMY ENERGETYCZNEJ

Usługi abonamentowe

Nazwa modułu	Zakres funkcjonalności
Moduł ZGP – Zarządzanie grupami przetargowymi	Abonament ustanowiony jest w Umowie zawartej z Klientem. W ramach pakietu użytkownik otrzymuje następujący zakres usługi: • Udzielenie dostępu do Platformy Energetycznej; • Rozwój i dostępność najnowszej wersji Platformy Energetycznej; • Konfiguracja nowego projektu przetargu; • Przyporządkowanie uczestników do utworzonego projektu; • Wprowadzanie szacunkowych cen zakupu energii lub paliwa gazowego; • Wprowadzanie prognozowanych ilości zakupu energii lub paliwa gazowego – w przypadku posiadania aktywnego Modułu ZKEE – możliwość pobierania ilości rzeczywistych energii lub gazu; • Generowanie raportów, które mogą stanowić załączniki do postępowań przetargowych; • Monitoring realizacji rozstrzygniętych postępowań przetargowych; • Świadczenie usług zgodnie z przepisami prawa unijnego oraz krajowego w zakresie komunikacji elektronicznej; • Zasady korzystania z usługi regulują: Umowa licencyjna oraz Regulamin usług świadczonych drogą elektroniczną zamieszczony stronie internetowej Platformy Energetycznej.
Moduł ZKEE – Zużycie i koszty energii elektrycznej	Abonament ustanowiony jest w Umowie zawartej z Klientem. W ramach pakietu użytkownik otrzymuje następujący zakres usługi: • Udzielenie dostępu do Platformy Energetycznej poprzez utworzenie konta głównego Administratora; • Rozwój i dostępność najnowszej wersji Platformy Energetycznej; • Funkcjonalność tworzenia struktury odbiorców energii wg następującej hierarchii: - Administrator (identyfikowany z podmiotem zawierającym umowę udzielenia licencji SaaS, zarządzający większą liczbą Nabywców) posiada dostęp do danych o wszystkich punktach poboru energii (PPE) zarządzanych Nabywców; - Nabywca (jest z podmiotem, który może rozliczać wielu Płatników na jednym numerze NIP w ramach prowadzonej centralizacji VAT) posiada dostęp do danych o wszystkich PPE rozliczanych Płatników; - Płatnik (identyfikowany z podmiotem posiadającym umowę zakupu energii elektrycznej) posiada dostęp do danych o posiadanych PPE; • W zależności od poziomu hierarchii możliwość zakładania kont o nielimitowanej ilości odpowiednio: Administrator -> tworzenie kont Nabywców, Nabywca -> tworzenie kont Płatników; • Na każdym poziomie hierarchii można wprowadzać, korygować, usuwać: - PPE oraz wszystkie dane opisujące PPE; - ilości zużywanej energii elektrycznej; - koszty zużywanej energii elektrycznej;

	- w przypadku obiektów z instalacją PV również ilości energii pobranej, oddanej do sieci oraz wartości naliczonego depozytu energii; • Prezentacja podsumowań i wykresów o zużyciu energii i jej kosztach; • Monitoring historii zużycia energii i jej kosztów za ostatnie 3 lata; • Możliwość generowania raportów w formatach .pdf i .xlsx; • W przypadku kiedy użytkownik, na podstawie odrębnej umowy zawartej z Energia Optimum Sp. z o. o., jest uczestnikiem grupy zakupowej lub indywidualnego postępowania przetargowego istnieje możliwość: - przeglądu, weryfikacji, wprowadzania danych przetargowych w zakresie: PPE uczestniczących w przetargu, prognozowanej ilości energii; - dostępu do kwot szacunkowej wartości zamówienia i kwot środków jakie należy zabezpieczyć na sfinansowanie zamówienia; - dostępu do informacji o aktualnym statusie prowadzonego postępowania; - dostępu do danych postępowania pozwalających przygotować sprawozdanie z udzielonych zamówień publicznych oraz ogłoszenie o wykonaniu umowy; • Dla przetargów będących w trakcie realizacji istnieje możliwość monitoringu zużycia energii i jej kosztów w stosunku do danych zawartych w postępowaniu przetargowym; • W zależności od poziomu hierarchii prezentacja zagregowanych danych zbiorczych odpowiednio dla: Płatnika, Nabywcy i Administratora; • Zasady korzystania z usługi regulują: Umowa licencyjna oraz Regulamin usług świadczonych drogą elektroniczną zamieszczony stronie internetowej Platformy Energetycznej.
Moduł ZKPG – Zużycie i koszty paliwa gazowego	Abonament ustanowiony jest w Umowie zawartej z Klientem. W ramach pakietu użytkownik otrzymuje następujący zakres usługi: • Udzielenie dostępu do Platformy Energetycznej poprzez utworzenie konta głównego Administratora; • Rozwój i dostępność najnowszej wersji Platformy Energetycznej; • Funkcjonalność tworzenia struktury odbiorców paliwa gazowego wg następującej hierarchii: - Administrator (identyfikowany z podmiotem zawierającym umowę udzielenia licencji SaaS, zarządzający większą liczbą Nabywców) posiada dostęp do danych o wszystkich punktach poboru gazu (PPG) zarządzanych Nabywców; - Nabywca (jest z podmiotem, który może rozliczać wielu Płatników na jednym numerze NIP w ramach prowadzonej centralizacji VAT) posiada dostęp do danych o wszystkich PPG rozliczanych Płatników; - Płatnik (identyfikowany z podmiotem posiadającym umowę zakupu energii elektrycznej) posiada dostęp do danych o posiadanych PPG; • W zależności od poziomu hierarchii możliwość zakładania kont o nielimitowanej ilości odpowiednio: Administrator -> tworzenie kont Nabywców, Nabywca -> tworzenie kont Płatników;

	• Na każdym poziomie hierarchii można wprowadzać, korygować, usuwać: - PPG oraz wszystkie dane opisujące PPG; - ilości zużywanego paliwa gazowego; - koszty zużywanego paliwa gazowego; • Prezentacja podsumowań i wykresów o zużyciu paliwa gazowego i jego kosztach; • Monitoring historii zużycia paliwa gazowego i jego kosztów za ostatnie 3 lata; • Możliwość generowania raportów w formatach .pdf i .xlsx; • W przypadku kiedy użytkownik, na podstawie odrębnej umowy zawartej z Energia Optimum Sp. z o. o., jest uczestnikiem grupy zakupowej lub indywidualnego postępowania przetargowego istnieje możliwość: - przeglądu, weryfikacji, wprowadzania danych przetargowych w zakresie: PPG uczestniczących w przetargu, prognozowanej ilości paliwa gazowego; - dostępu do kwot szacunkowej wartości zamówienia i kwot środków jakie należy zabezpieczyć na sfinansowanie zamówienia; - dostępu do informacji o aktualnym statusie prowadzonego postępowania; - dostępu do danych postępowania pozwalających przygotować sprawozdanie z udzielonych zamówień publicznych oraz ogłoszenie o wykonaniu umowy; • Dla przetargów będących w trakcie realizacji istnieje możliwość monitoringu zużycia paliwa gazowego i jego kosztów w stosunku do danych zawartych w postępowaniu przetargowym; • W zależności od poziomu hierarchii prezentacja zagregowanych danych zbiorczych odpowiednio dla: Płatnika, Nabywcy i Administratora; • Zasady korzystania z usługi regulują: Umowa licencyjna oraz Regulamin usług świadczonych drogą elektroniczną zamieszczony stronie internetowej Platformy Energetycznej.
Moduł ZDEE – Koszty i optymalizacja dystrybucji energii elektrycznej	Abonament ustanowiony jest w Umowie zawartej z Klientem. W ramach pakietu użytkownik otrzymuje następujący zakres usługi: • Udzielenie dostępu do Platformy Energetycznej poprzez utworzenie konta głównego Administratora; • Rozwój i dostępność najnowszej wersji Platformy Energetycznej; • Funkcjonalność tworzenia struktury odbiorców energii wg następującej hierarchii: - Administrator (identyfikowany z podmiotem zawierającym umowę udzielenia licencji SaaS, zarządzający większą liczbą Nabywców) posiada dostęp do danych o wszystkich punktach poboru energii (PPE) zarządzanych Nabywców; - Nabywca (jest z podmiotem, który może rozliczać wielu Płatników na jednym numerze NIP w ramach prowadzonej centralizacji VAT) posiada dostęp do danych o wszystkich PPE rozliczanych Płatników; - Płatnik (identyfikowany z podmiotem posiadającym umowę zakupu energii elektrycznej) posiada dostęp do danych o posiadanych PPE;

	• W zależności od poziomu hierarchii możliwość zakładania kont o nielimitowanej ilości odpowiednio: Administrator -> tworzenie kont Nabywców, Nabywca -> tworzenie kont Płatników; • Na każdym poziomie hierarchii można wprowadzać, korygować, usuwać: - PPE oraz wszystkie dane opisujące PPE; - ilości zużywanej energii elektrycznej; - ilości energii biernej indukcyjnej i pojemnościowej; - ilości energii dla opłaty mocowej; - koszty zużywanej energii elektrycznej; - koszty dystrybucji energii elektrycznej; - koszty mocy biernej, koszty opłaty mocowej; - w przypadku obiektów z instalacją PV również ilości energii pobranej, oddanej do sieci oraz wartości naliczonego depozytu energii; • Moduł optymalizacji kosztów dystrybucji wyznaczający optymalne parametry dystrybucyjne (moc umowna, grupa taryfowa) na podstawie historii zużycia oraz wskazania w zakresie zabudowy urządzeń kompensacji mocy biernej; • Prezentacja podsumowań i wykresów o zużyciu energii i kosztach dystrybucji; • Monitoring historii zużycia energii i kosztów dystrybucji za ostatnie 3 lata; • Możliwość generowania raportów w formatach .pdf i .xlsx; • W zależności od poziomu hierarchii prezentacja zagregowanych danych zbiorczych odpowiednio dla: Płatnika, Nabywcy i Administratora; • Zasady korzystania z usługi regulują: Umowa licencyjna oraz Regulamin usług świadczonych drogą elektroniczną zamieszczony stronie internetowej Platformy Energetycznej.
Moduł ZDPG – Koszty i optymalizacja dystrybucji paliwa gazowego	Abonament ustanowiony jest w Umowie zawartej z Klientem. W ramach pakietu użytkownik otrzymuje następujący zakres usługi: • Udzielenie dostępu do Platformy Energetycznej poprzez utworzenie konta głównego Administratora; • Rozwój i dostępność najnowszej wersji Platformy Energetycznej; • Funkcjonalność tworzenia struktury odbiorców energii wg następującej hierarchii: - Administrator (identyfikowany z podmiotem zawierającym umowę udzielenia licencji SaaS, zarządzający większą liczbą Nabywców) posiada dostęp do danych o wszystkich punktach poboru energii (PPE) zarządzanych Nabywców; - Nabywca (jest z podmiotem, który może rozliczać wielu Płatników na jednym numerze NIP w ramach prowadzonej centralizacji VAT) posiada dostęp do danych o wszystkich PPE rozliczanych Płatników; - Płatnik (identyfikowany z podmiotem posiadającym umowę zakupu energii elektrycznej) posiada dostęp do danych o posiadanych PPE; • W zależności od poziomu hierarchii możliwość zakładania kont o nielimitowanej ilości odpowiednio: Administrator -> tworzenie kont Nabywców, Nabywca -> tworzenie kont Płatników;

	• Na każdym poziomie hierarchii można wprowadzać, korygować, usuwać: - PPG oraz wszystkie dane opisujące PPG; - ilości zużywanego paliwa gazowego; - maksymalną moc pobraną; - koszty zużywanego paliwa gazowego; - koszty dystrybucji paliwa gazowego; • Moduł optymalizacji kosztów dystrybucji wyznaczający optymalne parametry dystrybucyjne (moc umowna, grupa taryfowa) na podstawie historii zużycia; • Prezentacja podsumowań i wykresów o zużyciu paliwa gazowego i kosztach dystrybucji; • Monitoring historii zużycia paliwa gazowego i kosztów dystrybucji za ostatnie 3 lata; • Możliwość generowania raportów w formatach .pdf i .xlsx; • W zależności od poziomu hierarchii prezentacja zagregowanych danych zbiorczych odpowiednio dla: Płatnika, Nabywcy i Administratora; • Zasady korzystania z usługi regulują: Umowa licencyjna oraz Regulamin usług świadczonych drogą elektroniczną zamieszczony stronie internetowej Platformy Energetycznej.
--	--



Aleksandra Rojczyk, 30.04.2026

Załącznik nr 3 - Polityka prywatności dla PORTALU ENERGETYCZNEGO

1. Niniejsza Polityka Prywatności określa ogólne zasady gromadzenia, przetwarzania i wykorzystywania danych osobowych pozyskanych w związku z korzystaniem z usług świadczonych drogą elektroniczną przez SUENA Sp. z o. o.
2. Właścicielem PORTALU ENERGETYCZNEGO jest SUENA Sp. z o. o. z siedzibą w Rybniku, ul. Majątkowa 2, 44-207 Rybnik, zarejestrowaną w Sądzie Rejonowym w Gliwicach, X Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000392778, NIP: 6423171396, REGON: 242630297, kapitał zakładowy 5.000,00 PLN, e-mail: biuro@suenapl.
3. Niniejsza polityka stanowi jednocześnie realizację obowiązków Administratora Danych Osobowych określonych w art. 13 i 14 Rozporządzenia 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) (dalej: RODO) w zakresie w jakim SUENA Sp. z o. o. działa jako administrator danych.
4. Szczegółowe cele, zakres, zasady przetwarzania i dostępu do danych osobowych zawarte są w indywidualnie zawieranych Umowach doradztwa.
5. SUENA Sp. z o. o. dokłada szczególnej staranności do poszanowania prywatności danych Użytkowników odwiedzających PORTAL ENERGETYCZNY.

§ 1 Jak zbieramy dane?

1. SUENA Sp. z o. o. zbiera informacje dotyczące osób fizycznych prowadzących we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową (zwani dalej "Przedsiębiorcami"), a także dane osób fizycznych dokonujących czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z ich działalnością. SUENA Sp. z o. o. przetwarza także dane osobowe osób reprezentujących klientów i ich pracowników przekazane bezpośrednio przez ww. podmioty.
2. Dane osobowe mogą być także zbierane za pomocą plików cookies (o których mowa w dalszej części polityki) zawierających numery IP.
3. Podczas korzystania z usług pobierane są automatycznie dodatkowe informacje, w szczególności adres IP przypisany do urządzenia lub zewnętrzny adres IP dostawcy Internetu, nazwa domeny, rodzaj przeglądarki, czas dostępu, typ systemu operacyjnego, które mogą stanowić dane osobowe.
4. Proces korzystania z PORTALU ENERGETYCZNEGO rozpoczyna się od zawarcia umowy, której zawarcie jest niezbędne do założenia kont i rozpoczęcia korzystania z usług.
5. Szczegółowe informacje dotyczące zasad zakładania i funkcjonowania konta zostały opisane w Regulaminie świadczenia usług drogą elektroniczną dla PORTALU ENERGETYCZNEGO
6. Do założenia konta wymagane jest podanie adresu e-mail, który stanowi podstawowy identyfikator Użytkownika.
7. W ramach korzystania z platformy Użytkownik może wprowadzać i korygować dane dotyczące swoich jednostek organizacyjnych, dla których istnieje możliwość utworzenia oddzielnego konta, w tym:
 - a. Nazwa jednostki

- b. NIP
 - c. Adres
 - d. oraz inne dane dotyczące posiadanych punktów poboru energii i/lub gazu:
8. Dane zbierane automatycznie podczas korzystania z serwisu:
- a. Adres IP, typ przeglądarki, system operacyjny,
 - b. Data i godzina logowania/wylogowania,
9. PORTAL ENERGETYCZNY może również przetwarzać dane pozyskane z publicznie dostępnych rejestrów oraz portali ogłoszeniowych (np. KRS, GUS, e-Zamówienia, TED).

§ 2 Pliki cookies i podobne technologie

1. PORTAL ENERGETYCZNY wykorzystuje pliki cookies oraz podobne technologie, takie jak localStorage i sessionStorage, wyłącznie w zakresie niezbędnym do zapewnienia prawidłowego działania serwisu, jego bezpieczeństwa oraz zapamiętywania ustawień interfejsu użytkownika.
2. W szczególności PORTAL ENERGETYCZNY wykorzystuje:
 - a. plik sesyjny PHPSESSID – w celu utrzymania sesji użytkownika, obsługi procesu logowania oraz zapewnienia prawidłowego działania panelu;
 - b. tokeny bezpieczeństwa CSRF – w celu ochrony formularzy i żądań przed nieuprawnionym użyciem;
 - c. mechanizmy sessionStorage oraz localStorage przeglądarki – w celu zapamiętywania ustawień interfejsu użytkownika, takich jak stan menu bocznego, konfiguracja widżetów oraz lokalne oznaczenia w widokach analitycznych;
 - d. mechanizm Google reCAPTCHA v3 w formularzu rejestracji – w celu ochrony Serwisu przed automatycznymi zgłoszeniami oraz nadużyciami.
3. Pliki cookies oraz wskazane powyżej technologie, jako niezbędne do funkcjonowania, wykorzystywane są na podstawie prawnie uzasadnionego interesu Administratora, polegającego na zapewnieniu bezpieczeństwa, stabilności oraz prawidłowego działania PORTALU ENERGETYCZNEGO.
4. Dla powyższych cookies i mechanizmów, po zakończeniu sesji danej przeglądarki lub wyłączeniu komputera, zapisane informacje są usuwane z pamięci urządzenia. Mechanizm cookies sesyjnych nie pozwala na pobieranie jakichkolwiek danych osobowych ani żadnych informacji poufnych z komputera Użytkowników.
5. W związku z wykorzystaniem mechanizmu Google reCAPTCHA, dane techniczne użytkownika mogą być przetwarzane przez Google zgodnie z zasadami świadczenia tej usługi, w szczególności w celu oceny ryzyka nadużyć oraz ochrony formularza rejestracji.
6. PORTAL ENERGETYCZNY nie wykorzystuje obecnie cookies marketingowych ani analitycznych służących do profilowania użytkowników w celach reklamowych. W przypadku wdrożenia takich narzędzi użytkownik zostanie o tym poinformowany, a ich użycie będzie uzależnione od wymaganej zgody, jeżeli będzie ona wymagana przepisami prawa.

§ 3 Jak i w jakim celu wykorzystujemy zebrane dane?

1. W przypadku zakładania konta Użytkownika w PORTALU ENERGETYCZNYM dane Użytkowników wykorzystywane są w celu utworzenia i obsługi konta Użytkownika oraz zapewnienia dostępu do usług świadczonych drogą elektroniczną, w tym zarządzania danymi logowania, kontaktu technicznego oraz świadczenia usług cyfrowych przez SUENA Sp. z o. o.
2. PORTAL ENERGETYCZNY zawiera linki i odnośniki do innych stron internetowych. SUENA Sp. z o. o. nie ponosi odpowiedzialności za zasady ochrony prywatności na nich obowiązujące. Z tego powodu

zachęcamy Cię, by po przejściu za pośrednictwem PORTALU ENERGETYCZNEGO na stronę zarządzaną przez innego administratora, zapoznać się z polityką prywatności tam przyjętą.

3. SUENA Sp. z o. o. nie planuje przekazywania danych osobowych do państw spoza Europejskiego Obszaru Gospodarczego. Jednakże, w związku z korzystaniem z usług Google istnieje możliwość, że część danych technicznych może być przetwarzana lub przechowywana na serwerach zlokalizowanych poza EOG. Jednocześnie wskazany podmiot deklaruje przetwarzanie danych w pierwszej kolejności na terenie EOG, a ewentualne transfery poza ten obszar odbywają się zgodnie z mechanizmami zapewniającymi odpowiedni poziom ochrony danych, w szczególności w oparciu o decyzję Komisji Europejskiej w sprawie EU-US Data Privacy Framework lub na podstawie standardowych klauzul umownych UE (SCC).

§ 4 Przetwarzanie danych osobowych w chmurze obliczeniowej

PORTAL ENERGETYCZNY działa w modelu usługowym typu SaaS (Software as a Service) i są utrzymywane na infrastrukturze chmurowej home.pl z siedzibą w Szczecinie pod adresem ul. Zbożowa 4, 70-653 Szczecin, NIP 8522103252.

§ 5 Zabezpieczenia

1. SUENA Sp. z o. stosuje zabezpieczenia zapewniające ochronę danych przed utratą, niewłaściwym wykorzystaniem i modyfikacją. SUENA Sp. z o. zobowiązuje się chronić wszelkie Twoje dane zgodnie z normami ochrony bezpieczeństwa i zachowania poufności.
2. Dane osobowe w SUENA Sp. z o. są chronione zgodnie z obowiązującymi przepisami i normami w sposób ograniczający dostęp do nich osób trzecich.
3. W przypadku, gdy Użytkownik posiadający konto w PORTALU ENERGETYCZNYM utracił w jakikolwiek sposób hasło dostępu, możliwe jest wygenerowanie nowego hasła do konta w PORTALU ENERGETYCZNYM poprzez kliknięcie w specjalny token wysłany na adres e-mail Użytkownika. Celem wygenerowania nowego hasła niezbędne jest potwierdzenie e-mail uzyskane od Administratora PORTALU ENERGETYCZNEGO.
4. Hasło Użytkownika jest przechowywane w bazie danych w formie zaszyfrowanej, w sposób uniemożliwiający jego odczytanie.
5. SUENA Sp. z o. nigdy nie wysyła żadnej korespondencji, w tym korespondencji elektronicznej, z prośbą o podanie danych do logowania. Informacje takie nie są również udostępniane drogą telefoniczną.

§ 6 Zmiany Polityki Prywatności

1. SUENA Sp. z o. zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian w Polityce Prywatności.
2. Jakiegokolwiek dodatkowe pytania związane z Polityką Prywatności prosimy kierować na adres: biuro@suenapl.pl.



Aleksandra Rojczyk, 30.04.2026