

## **REGULAMIN KORZYSTANIA Z INTERNETOWEGO SYSTEMU OBSŁUGI ZGŁOSZEŃ SERWISOWYCH - HELPDESK**

### REGULAMIN KORZYSTANIA Z INTERNETOWEGO SYSTEMU OBSŁUGI ZGŁOSZEŃ SERWISOWYCH - HELPDESK

- §1  
Definicje
- Administrator - firma EPsoft  
Usługa - dostęp do systemu HELPDESK, nadany przez Administratora na warunkach niniejszego regulaminu  
HELPDESK - telefoniczna pomoc zdalna we wszelkich kwestiach związanych z problemami z komputerem lub zainstalowanym oprogramowaniem oraz internetem.  
Zgłoszenie - zarejestrowane przez Użytkownika w systemie HELPDESK zdarzenie dotyczące usterki/awarii.  
Użytkownik - Beneficjent ostateczny (BO)  
Godziny Pracy - dni robocze od poniedziałku do piątku od 8:00 do 18:00 poza dniami ustawowo wolnymi od pracy  
Brak dostępności - przerwa w całkowitym działaniu systemu HELPDESK dłużej niż 20 minut w Godzinach Roboczych  
Awaria - stan mający wpływ na poprawne funkcjonowanie komputera, Internetu, oprogramowania

### §2 Postanowienia ogólne

1. Przepisy zawarte w niniejszym regulaminie określają zakres i warunki korzystania z Usługi przez Użytkownika.
2. Korzystając z Usługi Użytkownik oświadcza, iż akceptuje w całości niniejszy regulamin.
3. Administrator zastrzega sobie prawo do zmiany i poszerzenia regulaminu. Ewentualne zmiany obowiązują od chwili udostępnienia nowej wersji regulaminu na stronie internetowej gminy [wohyn.home.pl](http://wohyn.home.pl)

### §3 Prawa i obowiązki Użytkownika

1. Użytkownik jest właścicielem komputera i oprogramowania i ma prawo korzystać z ww. usługi na czas trwania umowy.
2. Użytkownik zobowiązany jest do podania prawdziwych danych w trakcie rejestracji Usługi.

### §4 Prawa i obowiązki Administratora

1. Administrator zobowiązuje się do starannego świadczenia Usługi.
2. Administrator nie odpowiada za zakłócenia w realizacji Usługi spowodowane:
  - 2.1. nieprawidłowym funkcjonowaniem przeglądarki internetowej Użytkownika,
  - 2.2. nieprawidłowym funkcjonowaniem łącza internetowego,

- 2.3. działaniem osób trzecich,
- 2.4. spowodowane przyczynami niezależnymi od Administratora.
3. Administrator nie odpowiada za skutki spowodowane ujawnieniem przez Użytkownika (BO) haseł osobom trzecim.
4. Administrator zastrzega sobie prawo do zaprzestania świadczenia Usługi i zablokowania dostępu do Konta Użytkownika w przypadku:
  - 4.1. podania przez Użytkownika nieprawdziwych danych,
  - 4.2. naruszenia przez Użytkownika któregokolwiek z punktów niniejszego regulaminu,
  - 4.3. używania komputera, oprogramowania lub internetu w sposób niezgodny z obowiązującym prawem, w szczególności z ustawą o świadczeniu usług drogą elektroniczną oraz ustawą o ochronie danych osobowych,
5. Administrator ma prawo dokonywać uaktualnień systemu HELPDESK oraz zasobów technologicznych służących do realizacji Usługi i na czas trwania prac aktualizacyjnych blokować dostęp do Usługi przy czym informacja o blokowaniu dostępu do Usługi zostanie umieszczona na stornie internetowej gminy [wohyn.home.pl](http://wohyn.home.pl)

## §5

### Ochrona danych

1. Użytkownik wyraża zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych podanych podczas realizacji Usługi w celu jej świadczenia.
2. Administrator zobowiązuje się do nieudostępniania danych Użytkownika innym podmiotom.
3. Dane jakie zgromadzą się w ramach Konta na serwerze Administratora w związku z wykonywaną Usługą stanowią własność Użytkownika, są informacjami poufnymi i nie będą ujawniane przez Administratora osobom trzecim.
4. Administrator zobowiązuje się do nieprzetwarzania danych zgromadzonych na serwerze Administratora w związku z wykonywaną Usługą do celów innych niż:
  - 4.1. świadczenie Usługi,
  - 4.2. wykonywanie i odtwarzanie kopii zapasowych.

## §6

### Zasady świadczenia Usługi

1. W ramach świadczenia Usługi Administrator zapewnia wsparcie korzystania z komputera, oprogramowania i internetu. Zakres wsparcia reguluje Umowa.
2. Obsługa Zgłoszeń odbywa się w Godzinach Pracy.
3. W ramach obsługi Zgłoszeń Administrator zobowiązuje się do dochowania określonego w Umowie czasu reakcji do odpowiedniego typu Zgłoszeń. Po czasie reakcji w zależności od Zgłoszenia mogą wystąpić prośby o uzupełnienie informacji, celem dokładniejszej analizy problemu.
4. W Zgłoszeniach serwisowych Użytkownik zobowiązany jest do podawania szczegółowego opisu występującego problemu.
5. Jeżeli w ciągu 14 dni od zasygnalizowania przez Administratora prośby o zamknięcie Zgłoszenia nie nastąpi reakcja ze strony Użytkownika - Zgłoszenie zostanie automatycznie zamknięte bez potwierdzenia.

## §7

### Postanowienia końcowe

1. Regulamin wchodzi w życie z dniem publikacji na stronie [wohyn.home.pl](http://wohyn.home.pl)

2. Prawo własności oraz prawa autorskie dotyczące systemu HELPDESK stanowią wyłączną własność Administratora.
3. W sprawach nie uregulowanych niniejszym regulaminem mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego i odpowiednich ustaw.