

REGULAMIN KORZYSTANIA Z INTERNETOWEGO SYSTEMU OBSŁUGI ZGŁOSZEŃ SERWISOWYCH - HELPDESK

§1 Definicje

Administrator – firma KALASOFT

Usługa – dostęp do systemu HELPDESK, nadany przez Administratora na warunkach niniejszego regulaminu

HELPDESK - oprogramowanie zainstalowane na serwerach Administratora, udostępnianie poprzez przeglądarkę internetową, dostępne przez protokół HTTP lub HTTPS po zalogowaniu przy użyciu loginu i hasła pod adresem przypisanym do Użytkownika, umożliwiające świadczenie Usługi.

HMS – system wspomagający zarządzanie uczelnią autorstwa firmy KALASOFT.

Zgłoszenie – zarejestrowane przez Użytkownika w systemie HELPDESK zdarzenie dotyczące systemu HMS.

Konto - instancja systemu skonfigurowana i udostępniona dla Użytkownika

Użytkownik – przedstawiciel/pracownik uczelni korzystający z Usługi, przypisany do odpowiedniego konta w systemie HELPDESK

Godziny Pracy – dni robocze od poniedziałku do piątku od 8:00 do 16:00 poza dniami ustawowo wolnymi od pracy

Brak dostępności – przerwa w całkowitym działaniu systemu HELPDESK dłużej niż 20 minut w Godzinach Roboczych. Za Brak dostępności nie uważa się przerwy aktualizacji systemu

Awaria - stan mający wpływ na poprawne funkcjonowanie systemu HELPDESK lub jego składowych, niezgodny z założeniami określającymi poprawne działanie systemu. Awaria uniemożliwia czasową lub trwałą eksploatację systemu

Umowa - porozumienie Administratora i pracodawcy Użytkownika, na podstawie którego Administrator zobowiązany jest do świadczenia Usługi a pracodawca Użytkownika do wnoszenia miesięcznej opłaty w nim określonej

§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 www.kalasoft.com.pl.

§3 Prawa i obowiązki Użytkownika

1. Użytkownik jest właścicielem wszelkich danych wprowadzonych do swojego Konta.
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 hasła do Konta 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 Konta w sposób niezgodny z obowiązującym prawem, w szczególności z ustawą o świadczeniu usług drogą elektroniczną oraz ustawą o ochronie danych osobowych (zaleca się operowanie: tokID oraz osobID w celu uniknięcia operowania imieniem i nazwiskiem),
 - 4.4. nieopłacenia przez pracodawcę Użytkownika faktury VAT wystawionej przez Administratora zgodnie z Umową,
 - 4.5. wygaśnięcia Umowy pomiędzy Administratorem a pracodawcą Użytkownika.
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 www.kalasoft.com.

§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 systemu HMS. 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 przykładów, załączania zrzutów ekranowych, wydruków itp. oraz szczegółowego opisu występującego problemu, w przypadku nie poparcia błędu adekwatnym przykładem Administrator ma prawo zamknąć Zgłoszenie bez potwierdzenia.

5. W Zgłoszeniach serwisowych Użytkownik zobowiązany jest do wyboru z listy właściwego dla problemu modułu HMS, a w przypadku błędnego wyboru modułu Administrator ma prawo go zmienić lub zamknąć Zgłoszenie bez potwierdzenia.

6. 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 www.kalasoft.com.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.