

Piotrków Tryb. 03-11-2014

## Regulamin korzystania z internetowego systemu obsługi zgłoszeń serwisowych HELPDESK – firmy OMEGA Systemy Komputerowe Sp. z o.o.

### \$1. Definicje

**Administrator** – firma „Omega” Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Piotrkowie Tryb., ul. Plac Kościuszki 8

**Usługa** – dostęp do systemu HelpDesk, nadany przez Administratora na warunkach niniejszego Regulaminu.

**HelpDesk** – oprogramowanie będące własnością Administratora, zainstalowane na jego serwerach, udostępnione Klientom poprzez przeglądarkę internetową, dostępne po zalogowaniu przy użyciu udostępnionego loginu i hasła pod adresem [hd.om.pl](http://hd.om.pl), umożliwiające świadczenie Usługi.

**Zgłoszenie** – zarejestrowane przez Klienta lub Administratora zdarzenie związane z zakresem umowy na świadczenie opieki informatycznej lub zdarzenie dotyczące innych prac świadczonych przez Administratora, nie objętych umową.

**Konto** – instancja systemu skonfigurowana i udostępniona Użytkownikowi.

**Użytkownik** – przedstawiciel/pracownik Klienta, któremu udzielony został dostęp do systemu HelpDesk, korzystający z Usługi, przypisany do odpowiedniego konta w systemie HelpDesk.

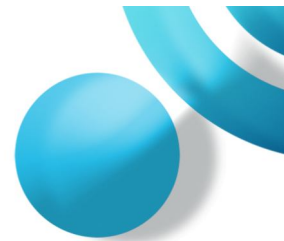
**Godziny Pracy** – dni robocze od poniedziałku do piątku od 8:00 do 16:00 z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

**Brak dostępności** – przerwa w działaniu systemu HelpDesk trwająca dłużej niż 20 minut w Godzinach Pracy. Za brak dostępności nie uważa się przerwy na aktualizację systemu.

**Awaria** – stan mający negatywny wpływ na poprawne działanie systemu HelpDesk, niezgodny z założeniami określającymi prawidłowe funkcjonowanie systemu HelpDesk.

### \$2 Postanowienia ogólne

1. Przepisy określone w niniejszym regulaminie określają zakres i warunki korzystania z Usługi przez Użytkownika.
2. Korzystając z Usługi Użytkownik oświadcza, iż w całości akceptuje Regulamin.
3. Administrator zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu. Ewentualne zmiany obowiązują od chwili udostępnienie nowego Regulaminu na stronie [hd.om.pl](http://hd.om.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.
3. W przypadku rezygnacji z Usługi przez Użytkownika wszystkie zarejestrowane dane zostaną usunięte.

### **\$4 Prawa i obowiązki Administratora**

1. Administrator zobowiązuje się do starannego świadczenia Usługi.
2. Administrator nie odpowiada za zakłócenia w trakcie świadczenia Usługi spowodowane:
  - a) Nieprawidłowym funkcjonowaniem przeglądarki internetowej Użytkownika
  - b) Nieprawidłowym funkcjonowaniem łącza internetowego
  - c) Niepożądanym działaniem osób trzecich
  - d) Spowodowane przyczynami niezależnymi od Administratora
3. Administrator nie odpowiada za skutki udostępniania przez Użytkownika hasła do Konta osobom trzecim.
4. Administrator zastrzega sobie prawo do zaprzestania świadczenia Usługi i zablokowania konta w przypadku:
  - a) Podania przez Użytkownika nieprawdziwych danych
  - b) Naruszenia przez Użytkownika któregokolwiek z punktów niniejszego Regulaminu
  - c) Używania konta w sposób niezgodny z obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności z ustawą o świadczeniu usług drogą elektroniczną oraz ustawą o ochronie danych osobowych
  - d) Wygaśnięcia umowy między 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. Informacji o blokowaniu dostępu do Usługi będzie umieszczona na stronie [hd.om.pl](http://hd.om.pl).

### **\$5 Ochrona danych osobowych**

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. Administrator zobowiązuje się do nieprzetwarzania danych zgromadzonych na serwerze Administratora w związku z wykonywaną pracą do celów innych niż świadczenia Usługi.

## **\$6 Zasady świadczenia Usługi**

1. W ramach świadczenia Usługi Administrator zapewni wsparcie dla korzystania z systemu HelpDesk.
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 opisu problemu, podania okoliczności i ew. przykładów występowania, załączania zrzutów ekranowych, wydruków itp. W przypadku nie poparcia zgłoszenia (błędu) w/w opisem Administrator ma prawo zamknąć Zgłoszenie bez podjęcia jakiegokolwiek działania.
5. W Zgłoszeniach serwisowych Użytkownik zobowiązany jest do wyboru z listy właściwego dla problemu (zgodnie z jego wiedzą) konsultanta. Administrator ma prawo zmienić wybranego konsultanta odpowiedzialnego za Zgłoszenie.
6. Jeżeli w ciągu 14 dni kalendarzowych 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 [hd.om.pl](http://hd.om.pl).
2. Prawo własności oraz prawa autorskie dotyczące systemu HelpDesk stanowią wyłączną własność Administratora.
3. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za żadne straty pośrednie, wypadkowe, wynikowe, szczególne lub moralne (nawet jeżeli wystąpienie takich szkód było możliwe do przewidzenia albo strona została powiadomiona lub posiada wiedzę o możliwości ich wystąpienia), wynikające z wypełnienia lub niewypełnienia któregośkolwiek z warunków niniejszego regulaminu (w tym również za szkody poniesione przez osoby trzecie), takie jak m.in. utrata przychodów lub spodziewanych zysków czy też utrata możliwości prowadzenia działalności.