

Regulamin świadczenia Usługi udostępnienia Systemu SMERF - 24

I. Definicje pojęć użytych w regulaminie:

Regulamin - oznacza niniejszy regulamin, stworzony zgodnie z wymogami ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną (tekst jedn.: Dz. U. z 2020 poz. 344 z późn. zmianami).

System - oznacza oprogramowanie do zarządzania dziećmi w przedszkolu, o którym mowa w umowie zawartej między Usługodawcą a Usługobiorcą.

Użytkownik/użytkownik – pracownik Zamawiającego lub inna osoba korzystająca z Systemu zgodnie z jego przeznaczeniem.

Usługa udostępnienia Systemu/Usługa – usługa świadczona drogą elektroniczną w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (tekst jedn. Dz. U. z 2020 r., poz. 344) polegająca na zdalnym (on-line) udostępnieniu Systemu, obejmująca udostępnienie Systemu za pośrednictwem sieci Internet i serwera zainstalowanego na platformie serwerowej Wykonawcy podłączonej do światowych zasobów w Internecie umożliwiającą korzystanie przez Usługobiorcę z udostępnionego Systemu i dostęp do zasobów i funkcjonalności Systemu.

Usługodawca/Wykonawca – nGroup System Sp. z o.o.

Usługobiorca/Zamawiający – podmiot zawierający umowę z Usługodawcą, mającą za przedmiot świadczenie Usługi udostępnienia Systemu.

Umowa – oznacza umowę zawartą pomiędzy Usługodawcą a Usługobiorcą, stanowiącą podstawę do świadczenia Usługi udostępnienia Systemu.

II. Postanowienia ogólne

Niniejszy Regulamin określa rodzaje, zakres oraz warunki świadczenia usług drogą elektroniczną przez nGroup System Sp. z o.o.

Świadczenie Usługi polega na zdalnym udostępnieniu Systemu.

Korzystanie z Usługi możliwe jest wyłącznie pod warunkiem zawarcia Umowy i zapoznania się z niniejszym Regulaminem oraz przestrzegania jego postanowień.

III. Rodzaje i zakres świadczonych usług objętych Regulaminem

Niniejszy Regulamin obejmuje usługę udostępniania systemu drogą elektroniczną.

IV. Warunki świadczenia Usługi.

Usługodawca świadczy Usługę udostępnienia Systemu na rzecz Usługobiorcy w zakresie i na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie i Umowie zawartej z Usługobiorcą.

Korzystanie z Systemu udostępnionego w ramach świadczenia usługi odbywa się na podstawie niewyłącznej licencji, której warunki określone są w Umowie zawartej z Usługobiorcą.

Usługodawca gwarantuje dostęp on-line do Usługi i utrzymanie Systemu na platformie serwerowej na zasadach określonych Regulaminem, przez całą dobę, siedem dni w tygodniu, z wyłączeniem:

- 1) okresów wynikających z ograniczeń w dostępie narzuconych przez operatorów sieci, z których korzysta Usługobiorca;
- 2) okresów awarii, będących skutkiem działań lub zaniechań osób trzecich, za które Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności (np. awaria sieci energetycznej);

- 3) okresów konserwacji sprzętu i oprogramowania (Systemu), (tzw. okien serwisowych do dyspozycji Usługodawcy) nie więcej jednak niż łącznie 8 godzin miesięcznie.
- 4) terminów prac wynikających z konserwacji sprzętu i oprogramowania, a także okresów napraw; przewidywany czas ich trwania będzie publikowany na stronie www, pod którą dostępny jest System przed rozpoczęciem prac. W przypadku niemożności publikacji informacji, o której mowa w zdaniu poprzednim Usługodawca powiadomi Usługobiorcę w innej formie w szczególności elektronicznej (e-mail) lub w drodze telefonicznej. Usługodawca dołoży wszelkich starań, aby planowane prace konserwacyjne wykonywane były poza normalnymi godzinami pracy Usługobiorcy, w czasie najniższej eksploatacji Usługi.

A. Wymagania techniczne niezbędne do współpracy z Systemem i korzystania z Usługi.

System udostępniony jest zdalnie poprzez sieć Internet. System dostępny jest pod adresem internetowym www, uzgodnionym w porozumieniu z Usługobiorcą przed rozpoczęciem świadczenia Usługi.

Korzystanie z Systemu wymaga dostępu do Internetu i posiadania systemu operacyjnego Linux, Windows, przeglądarki internetowej ustawionej na szyfrowanie danych kluczem 128 bitowym oraz połączenia z siecią Internet.

Usługodawca gwarantuje poprawne działanie Systemu po stronie Użytkowników na systemach operacyjnych rodziny Windows firmy Microsoft, dla wersji aktualnie wspieranych przez producenta.

W przypadku systemów Linux Wykonawca gwarantuje poprawne działanie Systemu dla aktualnych wersji zalecanych przez dystrybutorów. Wykaz wersji wspieranych znajduje się na stronach:

<http://support.microsoft.com/lifecycle/search/?sort=PN&alpha=windows&Filter=FilterNO>
oraz <http://support.microsoft.com/gp/lifean18>

Do komunikacji z Systemem zalecana jest aktualna wersja przeglądarki – Mozilla Firefox oraz Google Chrome. Tylko przy użyciu przeglądarki wskazanej w zdaniu poprzednim Wykonawca gwarantuje działanie Systemu zgodne z jego dokumentacją. Wykonawca udostępni do pobrania zalecaną przez Wykonawcę przeglądarkę internetową.

Korzystający z Systemu dodatkowo zobowiązany jest do stosowania podstawowych elementów bezpieczeństwa systemów informatycznych:

- a) bieżącej aktualizacji zabezpieczeń krytycznych używanego przez siebie systemu operacyjnego, przeglądarki internetowej oraz oprogramowania użytkowego,
- b) stosowania aktualizowanego na bieżąco oprogramowania antywirusowego, zapewniającego ochronę przed wirusami, trojanami, oprogramowaniem szpiegowskim oraz innymi programami mogącymi stanowić zagrożenie dla bezpieczeństwa danych oraz poprawności funkcjonowania Systemu,
- c) odpowiedniej konfiguracji zasad bezpieczeństwa - zapory połączenia internetowego oraz poziomów bezpieczeństwa systemu operacyjnego i przeglądarki internetowej.
- d) sprawdzenia bezpieczeństwa transmisji danych przed rozpoczęciem korzystania z Systemu.

W sytuacji, która stwarza lub może stwarzać zagrożenie dla funkcjonowania Systemu lub zgromadzonych w nim danych, Usługobiorca lub Użytkownik zobowiązany jest niezwłocznie zawiadomić Usługodawcę o tym zagrożeniu.

W sytuacji podyktowanej bezpieczeństwem Systemu lub zgromadzonych w nim danych, a także jego wymaganiami technicznymi, administrator Usługodawcy może zablokować (czasowo lub na stałe) dostęp do tego Systemu poszczególnym Użytkownikom albo czasowo zawiesić funkcjonowanie całego Systemu. O dokonanych zablokowaniach Usługodawca zawiadomi niezwłocznie Usługobiorcę.

Autoryzacja Użytkownika Systemu odbywa się na podstawie pary: loginu i hasła lub dodatkowo certyfikatu X509 lub gdzie system autoryzacji działa kaskadowo. System spełnia prawnie stawiane wymagania dotyczące autoryzacji Użytkownika i kontroli dostępu. Wymaganiem certyfikatu zapobiega atakom "brute-force" polegającym na wielokrotnych próbach zgadnięcia loginu i hasła poprzez sprawdzanie kolejnych kombinacji. Połączenie z Systemem następuje z wykorzystaniem protokołu TCP/IP oraz szyfrowanego HTTP (HTTPS), uniemożliwia to przechwycenie loginu i hasła przy wykorzystaniu ataku "Man in the middle". Usługobiorca zobowiązuje się oraz zobowiąże Użytkowników do przestrzegania poniższych „Zasad bezpiecznego użytkownika oprogramowania” podczas korzystania z oprogramowania udostępnionego w ramach świadczenia Usługi.

B. Zakaz dostarczania przez Usługobiorcę treści o charakterze bezprawnym.

Zakazane jest wykorzystywanie Usługi świadczonej przez Usługodawcę dla celu przechowywania treści o charakterze bezprawnym. Usługodawca ma prawo żądać usunięcia ww. danych niezwłocznie po powzięciu wiadomości o ich bezprawnym charakterze. Usługodawca ma także prawo wystąpić do Usługobiorcy z żądaniem wyjaśnienia dotyczącego ww. danych.

V. Warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną.

Warunkiem uzyskania prawa do korzystania z Usługi jest zawarcie pisemnej Umowy z Usługodawcą. Świadczenie Usługi udostępnienia Systemu następuje od dnia wskazanego w Umowie.

VI. Wyłączenie odpowiedzialności

Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za skutki i konsekwencje, wynikające z niewłaściwego korzystania z Systemu, ani też za skutki wynikające ze zdarzeń losowych lub awarii, jakie mogą wystąpić w procesie eksploatacji, za które Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności. Z uwagi na fakt, iż żadne oprogramowanie komputerowe nie jest zupełnie wolne od błędów lub wad oraz jest ono produktem intelektualnym, w którym nie ma możliwości przewidzenia wszelkich jego zasad zachowania się i działania, Strony w zakresie w jakim jest to dopuszczalne w świetle bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, wyłączają w całości odpowiedzialność odszkodowawczą Usługodawcy za jakiegokolwiek rodzaju szkody pośrednie lub bezpośrednie oraz z tytułu utraconych korzyści Usługobiorcy, jakie Usługobiorca lub osoby trzecie mogą ponieść w związku z korzystaniem lub niemożnością korzystania z Systemu lub szkody wynikające z błędnego działania Systemu lub wynikające z utraty danych. Usługodawca nie odpowiada również za jakiegokolwiek rodzaju szkody pośrednie lub bezpośrednie czy też utracone korzyści mogące powstać z tytułu niedostępności Usługi wynikającej z przyczyn nie leżących po stronie Usługodawcy, w szczególności Usługodawca nie odpowiada, za jakość łącz sieci internetowej wykorzystywanej przez Usługobiorcę, awarię sprzętu komputerowego służącego Usługobiorcy do korzystania z Usług.

VII. Tryb postępowania reklamacyjnego.

Usługobiorca ma prawo składać reklamacje związane z świadczeniem przez Usługodawcę Usługi.

Przedmiotem reklamacji może być zarzut wykonywania Usługi niezgodnie z warunkami i zasadami określonymi w niniejszym Regulaminie. Zgłoszenie reklamacyjne winno zawierać zwięzły opis zgłaszanych zastrzeżeń i uwag. Usługodawca rozpatruje reklamacje w terminie 14 dni, licząc od dnia jej wniesienia. Jeśli reklamacja w tym czasie nie może zostać rozpatrzona, Usługodawca w tym terminie powiadamia reklamującego na piśmie o przyczynach opóźnienia i przewidywanym terminie rozpatrzenia reklamacji. Odstąpienie od umowy lub wypowiedzenie umowy nie musi być poprzedzone wyczerpaniem postępowania reklamacyjnego.

VIII. Informacje dodatkowe.

Usługodawca zastrzega i informuje, że korzystanie z Usługi może wiązać się z ryzykiem. Usługodawca, stosownie do art. 6 pkt 1) UŚUDE informuje o szczególnych zagrożeniach związanych z korzystaniem przez użytkowników z Usług. Informacja dotyczy zagrożeń, które Usługodawca identyfikuje jako zagrożenia potencjalne, które powinny być brane pod uwagę mimo stosowania przez Usługodawcę systemów zabezpieczających infrastrukturę Usługodawcy przed nieuprawnionym oddziaływaniem osób trzecich:

- 1) możliwość otrzymania spamu, czyli niezamówionej informacji reklamowej (handlowej) przekazywanej drogą elektroniczną;
- 2) możliwość działania szkodliwego oprogramowania (oprogramowanie malware, robaki internetowe) w środowisku sieciowym rozpowszechnianego poprzez replikację kodu;
- 3) możliwość łamania zabezpieczeń w celu pozyskania osobistych i poufnych informacji w celu kradzieży tożsamości, poprzez wysyłanie fałszywych wiadomości elektronicznych przypominających wiadomości autentyczne;
- 4) możliwość odnalezienia słabości systemu kryptograficznego, a tym samym umożliwienia jego złamania lub obejścia, a w konsekwencji możliwość pozyskania osobistych i poufnych informacji w celu kradzieży tożsamości;
- 5) możliwość łowienia haseł (phishing) poprzez wysyłanie fałszywych wiadomości elektronicznych przypominających do złudzenia autentyczne i w konsekwencji pozyskanie osobistych i poufnych informacji dotyczących użytkownika;
- 6) możliwość niedozwolonego podsłuchu polegającego na wykorzystaniu programu komputerowego, którego zadaniem jest przechwytywanie i ewentualne analizowanie danych przepływających w sieci (spyware);
- 7) naruszanie autorskich praw majątkowych poprzez ich nieuprawnione kopiowanie i wykorzystanie bez zgody i wiedzy podmiotu uprawnionego;
- 8) instalowanie oprogramowania wykorzystywanego do korzystania z Usług ze źródeł innych niż źródła autoryzowane przez Usługodawcę, które mimo podejmowanych przez Usługodawcę działań mających na celu zminimalizowanie możliwości udostępniania modyfikowanych przez osoby trzecie wersji oprogramowania, może zawierać oprogramowanie złośliwe.

IX. Postanowienia pozostałe.

W sprawach nie uregulowanych niniejszym Regulaminem będą miały zastosowanie przepisy obowiązujące w Rzeczypospolitej Polskiej w tym ustawy Kodeks cywilny, ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych, ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.