

Obowiązujący od dnia 25 maja 2018 roku

§1 Podstawowe pojęcia użyte w regulaminie

- a. **Administrator** – będąca również administratorem zbioru danych osobowych użytkowników Systemu, firma Sputnik Software Sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu przy ulicy Klinkierowej 7.
- b. **Dane osobowe** - dane osobowe Użytkownika znajdujące się w Koncie użytkownika oraz dane osobowe, które Użytkownik wprowadzi do Systemu.
- c. **Funkcjonalność Systemu** – całokształt usług udostępnianych przez System Użytkownikowi, pozwalający na wykorzystanie Systemu zgodnie z jego przeznaczeniem i Umową.
- d. **Hasło** - ciąg znaków wybranych przez Użytkownika lub generowany przez System podczas odzyskiwania hasła.
- e. **Klient** – jednostka administracji publicznej wykorzystująca oprogramowanie autorstwa Administratora lub oprogramowanie dostarczone przez Administratora, na mocy Umowy.
- f. **Konto użytkownika** – zestaw informacji o użytkowniku, na które składają się: imię, nazwisko, adres poczty elektronicznej, stanowisko w strukturze organizacyjnej Klienta, nr telefonu, nazwa Klienta.
- g. **Instrukcja** – dostępny dla Użytkownika po zalogowaniu do Systemu dokument określający w jaki sposób należy korzystać z Systemu, zgodnie z jego przeznaczeniem.
- h. **Login** - unikalny identyfikator użytkownika w Systemie.
- i. **System** – System obsługi serwisowej klientów Administratora obejmujący wszystkie podstrony znajdujące się w domenie <https://pomoc.sputnik.pl/>, służący do obsługi zgłoszeń serwisowych klientów Administratora w związku z wykorzystywaniem przez nich oprogramowania, którego autorem jest Administrator lub innego oprogramowania, z którego korzysta użytkownik, w związku z realizacją zadań powierzonych mu przez Klienta na podstawie umowy z Administratorem.
- j. **Umowa** – umowa zawarta pomiędzy Administratorem i Klientem, która w całości lub w części dotyczy świadczenia przez Administratora na rzecz Klienta: usług gwarancyjnych, usług serwisowych, usług wsparcia technicznego, usług opieki autorskiej i innych usług, których świadczenie jest związane z korzystaniem, z Systemu.
- k. **Użytkownik** – każda osoba fizyczna uprawniona do założenia konta w Systemie na mocy Umowy Administratora z Klientem, która realizuje w Systemie czynności związane z uzyskiwaniem usług realizowanych przez Administratora na mocy Umowy.
- l. **Zgłoszenie** – informacja dotycząca oprogramowania Administratora lub oprogramowania dostarczonego przez Administratora wprowadzona przez Użytkownika do Systemu.

§2 Informacje ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady, zakres i warunki korzystania przez Użytkownika z Systemu, zgodnie z art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r., o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz. U. z 2016 r., poz. 1030) oraz zasady, zakres i warunki przetwarzania przez Administratora danych osobowych Użytkownika na podstawie przepisów 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.
2. Niniejszy Regulamin nie dotyczy usług telekomunikacyjnych.
3. Zgodnie z przeznaczeniem korzystanie z Systemu polega na wykonywaniu przez Użytkownika czynności opisanych w Instrukcji.
4. Funkcjonalność Systemu udostępniona Użytkownikowi polega w szczególności na: rejestrowaniu zgłoszeń, otrzymywaniu informacji zwrotnych od Administratora, prowadzeniu korespondencji związanej ze zgłoszeniami, nadawanie statusów zgłoszeniom, dostępie do danych aktualnych i historycznych związanych ze zgłoszeniami.
5. Administrator zastrzega sobie prawo do modyfikacji niniejszego Regulaminu.
6. Korzystając z Systemu Użytkownik potwierdza, że zapoznał się z treścią Regulaminu i akceptuje jego postanowienia oraz zobowiązuje się do ich przestrzegania.

§ 3 Zasady korzystania z Systemu

1. Użytkownik jest zobowiązany do korzystania z Systemu w sposób zgodny z obowiązującym prawem, normami społecznymi i obyczajowymi, ogólnymi zasadami korzystania z sieci Internet, postanowieniami niniejszego Regulaminu oraz celami utworzenia Systemu, a także zgodnie z zapisami Umowy.
2. Administrator, w przypadku powzięcia wiedzy o umieszczeniu w Systemie treści o charakterze bezprawnym niezwłocznie uniemożliwi do nich dostęp.
3. Użytkownik jest zobowiązany w szczególności do korzystania z Systemu zgodnie z jego przeznaczeniem, niezakłócający jego działania, z poszanowaniem dóbr osobistych osób trzecich a także do korzystania z wszelkich usług udostępnionych za jego pośrednictwem jedynie w zakresie dozwolonego użytku.
4. W razie stwierdzenia przez Użytkownika naruszenia jego praw w związku z korzystaniem z Systemu jest on zobowiązany niezwłocznie przekazać wszelkie informacje do Administratora.
5. System jest dostępny tylko poprzez Internet i działa 7 dni w tygodniu przez 24 godziny na dobę. Podane godziny dostępności mogą ulec zmianie ze względu na konieczność przeprowadzenia prac modernizacyjnych, awarii, lub z przyczyn losowych, za które Administrator nie ponosi odpowiedzialności.
6. Użytkownik ponosi wyłączną odpowiedzialność za czynności wykonane w związku z korzystaniem z Systemu.
7. W przypadku stwierdzenia, że Użytkownik korzysta z Systemu w sposób niezgodny z Regulaminem Administrator może zablokować jego konto.
8. Administrator może zablokować lub usunąć Konto Użytkownika w przypadku naruszenia przez niego niniejszego Regulaminu. W takiej sytuacji powtórna rejestracja może być dokonana jedynie po uprzednio wyrażonej zgodzie przez Administratora.

9. Użytkownik może w każdym czasie sprawdzić wprowadzone do Systemu przy rejestracji dane poprzez zalogowanie się do swojego Konta, jak również w ten sam sposób może dokonywać ich aktualizacji.

§3 Przetwarzanie i ochrona danych osobowych

1. Administrator informuje, że jest administratorem danych osobowych Użytkownika. W razie pytań związanych z przetwarzaniem danych należy kontaktować się z Działem Wsparcia Technicznego Administratora, pod numerem telefonu (61) 624-00-83 lub za pomocą poczty elektronicznej, pod adresem serwis@sputnik.pl. Dane osobowe Użytkownika będą przetwarzane w celu świadczenia usług wynikających z zawartej Umowy. Dane będą przetwarzane przez okres odpowiadający okresowi zawartej przez Klienta z Administratorem Umowy. Użytkownikowi przysługuje prawo żądania dostępu do danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, a także prawo przenoszenia danych i prawo do cofnięcia zgody. Przetwarzane dane nie podlegają zautomatyzowanemu przetwarzaniu i profilowaniu. Administrator informuje, że Użytkownikowi przysługuje prawo wniesienia skargi na przetwarzanie danych do Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych lub do tożsamesego organu, który będzie w przyszłości pełnił funkcję tożsamą z funkcjami pełnionymi przez Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych. Podanie danych jest dobrowolne, ale ich niepodanie będzie związane z brakiem dostępu do usług świadczonych za pośrednictwem Systemu.
2. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność wynikającą z obowiązujących przepisów prawa za wprowadzenie do Systemu jego danych osobowych w zakresie szerszym niż dane wymagane do założenia Konta oraz ponosi pełną odpowiedzialność wynikającą z obowiązujących przepisów prawa za wprowadzenie do Systemu danych osobowych osób trzecich, chyba, że odrębne porozumienia między Klientem a Administratorem zakładają taką możliwość.
3. Administrator stosuje odpowiednie środki techniczne i organizacyjne zabezpieczające dane osobowe przed ich udostępnieniem osobom nieupoważnionym, zebraniem przez osobę nieupoważnioną, przetwarzaniem z naruszeniem prawa, utratą, uszkodzeniem lub zniszczeniem.
4. Dane osobowe zgromadzone za pomocą Systemu mogą być udostępnione odpowiednim organom państwowym, na ich żądanie na podstawie odpowiednich przepisów prawa.

§ 4 Odpowiedzialność

1. Administrator prowadzi stały nadzór nad technicznym funkcjonowaniem Systemu, zapewniając przy tym poprawność jego działania na najwyższym poziomie. Administrator nie gwarantuje jednak stałej dostępności wszystkich funkcjonalności, jak również bezbłędnego działania.
2. Administrator zastrzega sobie prawo do modyfikowania technicznego sposobu realizacji świadczonych usług.
3. Administrator zastrzega sobie możliwość zawieszenia działania Systemu w szczególności z przyczyn:
 - a. potrzeby usunięcia zagrożenia.
 - b. konserwacji.
 - c. modyfikacji Systemu.

4. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za niedostępność Systemu i usług świadczonych za ich pomocą z powodu siły wyższej.
5. W przypadku gdy przerwa bądź czasowe zawieszenie dostępności Systemu będą możliwe do przewidzenia Administrator powiadomi Użytkownika o takich zdarzeniach z odpowiednim wyprzedzeniem.
6. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek szkody, które wynikają z użycia, niemożliwości użycia lub błędnego działania Systemu oraz nieprawidłowego korzystania z Systemu przez Użytkownika, chyba że szkody te wynikają z umyślnego działania Administratora.
7. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za szkody które są skutkiem naruszania przez Użytkownika praw osób trzecich jak i za szkody powstałe w następstwie zakłóceń dostępności usług świadczonych drogą elektroniczną.
8. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikające z niewłaściwego działania sprzętu komputerowego i oprogramowania Użytkownika i Klienta.
9. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za szkody wywołane ujawnieniem przez Użytkownika lub Klienta osobie trzeciej Hasła lub Loginu.

§5 Zgłoszenia

1. Wszelkie nieprawidłowości i usterki związane z funkcjonowaniem Systemu, Użytkownik może zgłaszać za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres serwis@sputnik.pl.
2. Zgłoszenie o którym mowa w § 5 ust.1 powinna zawierać nazwę Użytkownika, adres poczty elektronicznej podany podczas rejestracji, oraz dokładny opis zgłoszenia.
3. Zgłoszenia są rozpatrywane niezwłocznie.

§ 6 Prawa autorskie i licencje

1. Oprogramowanie w zakresie Systemu, jego aktualizacje i modyfikacje oraz wszelkie inne możliwe zmiany wraz z kodem źródłowym są przedmiotem autorskich praw majątkowych, które podlegają ochronie na zasadach określonych w Ustawie z dnia 4 lutego 1994 r., o prawie autorskim i prawach pokrewnych (t.j. Dz. U. z 2016 r., poz. 666).
2. Zabrania się Użytkownikowi wypożyczania, wynajmowania, udostępniania ani innego rodzaju rozpowszechniania informacji udostępnionych w ramach Systemu, a w szczególności ich umieszczania w innych serwisach internetowych, publicznego odtwarzania lub wyświetlania.
3. Autorskie prawa majątkowe do wszelkich graficznych elementów Systemu, jego wyglądu a także treści umieszczonych przez Administratora, stanowią utwór w rozumieniu ustawy o prawie autorskim i przysługują w całości i wyłącznie Administratorowi. Kopiowanie, powielanie, rozpowszechnianie oraz dokonywanie opracowań elementów zarówno w części jak i w całości Systemu, oraz jego wyglądu bez zgody Administratora, jest zabronione i stanowi naruszenie majątkowych praw autorskich.
4. Użytkownik zobowiązuje się do nie wykorzystywania Systemu, jako całości ani jakichkolwiek jego elementów w celu rozwoju, produkcji lub wprowadzenia do obrotu Systemu lub programu w formie identycznej bądź też zbliżonej do Systemu.

§ 7 Postanowienia końcowe

1. Administrator zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego Regulaminu. Zmiany są uważane za zaakceptowane przez Użytkownika z chwilą skorzystania przez niego z Systemu.

2. Regulamin wchodzi w życie z dniem 25 maja 2018 roku.
3. W pozostałych kwestiach zastosowanie mają przepisy obowiązującego prawa.
4. Regulamin dostępny jest na stronie <https://pomoc.sputnik.pl/>.