



# Regulamin usługi chmurowej **SaaS EZD RP**

Warszawa 2023

**NASK-PIB**  
ul. Kolska 12  
01-045 Warszawa

nask@nask.pl  
+48 22 380 82 00  
+48 22 380 82 01

**NIP:** 521 04 17 157  
**Regon:** 010464542  
**KRS:** 0000012938

**BNP Paribas Bank Polska Spółka Akcyjna**  
z siedzibą w Warszawie  
ul. Kasprzaka 2, 01-211 Warszawa  
**Numer konta:**  
28 1750 0009 0000 0000 0094 9997

## Regulamin świadczenia usługi system EZD RP drogą elektroniczną (SaaS EZD RP)

Niniejszy regulamin określa warunki i zasady świadczenia usługi System EZD RP drogą elektroniczną.

### § 1 Definicje

Na potrzeby niniejszego regulaminu podanym określeniom przypisano wskazane poniżej znaczenia:

**Dokumentacja** – dokumentacja Systemu EZD RP, w tym dokumentacja techniczna (instalacyjna i wdrożeniowa), instrukcje dla użytkowników i administratora, dokumentacja opisująca działanie Systemu EZD RP i materiały edukacyjne.

**System Zgłoszeń** – platforma elektroniczna służąca do realizacji usług wsparcia związanych z Systemem EZD RP i nadzoru nad tymi usługami.

**Główny Administrator** – osoba fizyczna wyznaczona przez Usługobiorcę do sprawowania w ramach tego podmiotu czynności nadzorczych i administrowania Usługą dla tego podmiotu. Główny Administrator ma w szczególności dla podmiotu uprawnienia do zakładania i usuwania kont indywidualnych Użytkowników końcowych, przydzielania im uprawnień oraz konfiguracji ustawień aplikacji EZD RP.

**Treści Użytkowników, Materiały Użytkowników** – treści, dokumenty, informacje, obrazy itp. umieszczane w Usłudze przez Usługobiorcę lub Użytkowników końcowych Usługi (w szczególności pliki danych, skany, tekst, dokumenty, zdjęcia i inne obrazy, filmy oraz inne materiały multimedialne).

**Operator** – Naukowa i Akademicka Sieć Komputerowa Państwowy Instytut Badawczy z siedzibą w Warszawie (NASK), pod adresem (01-045) Warszawa ul. Kolska 12, którego akta rejestrowe przechowuje Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000012938, REGON 010464542, NIP 521-04-17-157. Podmiot wyznaczony przez Ministra ds. Informatyzacji w sposób prawem przepisany którego jednym z zadań jest rozwój Systemu EZD RP i dostarczanie go Usługobiorcom jako Usługi.

**Regulamin** – niniejszy Regulamin świadczenia Usługi Systemu EZD RP drogą elektroniczną (SaaS).

**RODO** – Rozporządzenie 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych).

**RPO** – parametr określający, w jakim momencie i z jaką częstotliwością wykonywane są kopie zapasowe (backup).

**RTO** – parametr określający ile czasu będzie trwało przywrócenie działania usługi lub w razie konieczności odtworzenie kopii zapasowej i przywrócenie ich do stanu z momentu tworzenia kopii zapasowej (backupu).

**Siła Wyższa** – zdarzenia zewnętrzne i losowe niezależne od Operatora, których nie sposób przewidzieć lub im zapobiec lub jest to bardzo utrudnione, w szczególności: powódzie, wstrzymanie dostaw energii, ograniczenia spowodowane wojną, strajkiem, klęską żywiołową, stanem epidemii lub zarządzeniem władz krajowych lub samorządowych, które zakłócają dostęp do Usługi lub Systemu EZD RP.

**SLA** – warunki poziomu jakości i parametrów Usługi świadczonych przez Operatora. Warunki SLA Usług Wsparcia mogą być przedmiotem odrębnej umowy zawartej przez Usługobiorcę lub wynikać z odrębnego regulaminu czy przepisów powszechnie obowiązującego prawa.

**System EZD RP** – system do kompleksowego, elektronicznego zarządzania dokumentacją, z predefiniowanymi procesami charakterystycznymi dla administracji publicznej RP, udostępniany bez opłat w celu korzystania z niego przez użytkowników. System EZD RP stanowi własność Skarbu Państwa.

**Umowa Licencyjna** – odrębna umowa regulująca warunki korzystania z Systemu EZD RP zawierana przez Usługobiorcę lub Użytkownika końcowego z chwilą zainstalowania przez niego, kopiowania, pobrania z sieci, uzyskania dostępu do Systemu EZD RP lub innej czynności dotyczącej korzystania z Systemu EZD RP.

**Usługa** – świadczona przez Operatora na rzecz Usługobiorców i Użytkowników końcowych usługa świadczona w przedmiocie udostępniania Systemu EZD RP drogą elektroniczną w rozumieniu Ustawy o Świadczeniu Usług Drogą Elektroniczną.

**Usługi Wsparcia** – usługi w zakresie wdrożeń, konfiguracji i użytkowania Systemu EZD RP regulowane odrębnym regulaminem.

**Ustawa o Informatyzacji** – ustawa z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne (Dz.U. 2023 r. poz. 57 ze zm.).

**Ustawa o Ochronie Danych Osobowych** – ustawa z dnia 10 maja 2018 roku o ochronie danych osobowych (Dz.U. 2019 r. poz. 1781 ze zm.).

**Ustawa o Prawie Autorskim** – ustawa z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz.U. 2022 r. poz. 2509 ze zm.).

**Ustawa o Świadczeniu Usług Drogą Elektroniczną** – ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. 2020 r. poz. 344 ze zm.).

**Usługobiorca** – podmiot, który został zarejestrowany przez Operatora i uzyskuje dostęp do Usługi w modelu usługi chmurowej (SaaS EZD RP).

**Użytkownik końcowy** – pracownik lub inna osoba upoważniona przez Usługobiorcę do korzystania z Usługi w ramach organizacji Usługobiorcy. Użytkownikiem końcowym jest w szczególności Główny Administrator.

## § 2

### Rejestracja Usługobiorcy

1. Warunkiem możliwości dostępu do Usługi jest aktywacja Konta Usługobiorcy przez Operatora.
2. Warunkiem założenia i aktywacji Konta jest wyrażenie zgody na treść Regulaminu i zobowiązania do jego przestrzegania oraz rejestracja podmiotu jako Usługobiorcy przez osobę uprawnioną do reprezentowania tego podmiotu.
3. W celu założenia Konta Usługobiorca podaje poprzez formularz określony przez Operatora w szczególności następujące dane: nazwę podmiotu, jego dane identyfikacyjne i rejestrowe: adres, Regon, KRS lub dane z innego właściwego rejestru oraz imię, nazwisko, adres e-mail oraz numer telefonu kontaktowego jednego lub dwóch Głównych Administratorów.
4. Wniosek o rejestrację Usługobiorcy wymaga akceptacji Operatora, po której uzyskaniu podmiot dokonujący rejestracji uzyskuje status Usługobiorcy, oraz przekazywany jest login i hasło Głównym Administratorom umożliwiające dostęp do Konta Usługobiorcy.
5. Aktywowanie Usługi przez Usługobiorcę zostaje dokonane z chwilą pierwszego zalogowania się przez Głównego Administratora.
6. Wraz z aktywacją Usługi Usługobiorca otrzymuje od Operatora stosowne informacje i elektroniczne klucze umożliwiające Usługobiorcy konfigurację i administrowanie Usługą, w tym umożliwianie dostępu do Usługi Użytkownikom końcowym Usługobiorcy.
7. Operator nie ponosi odpowiedzialności za konfigurację lub administrowanie Usługą w ramach konta Usługobiorcy ani nie świadczy Usługobiorcy Usług Wsparcia w procesie jej wdrażania u Usługobiorcy, chyba że niniejszy regulamin, odrębna umowa z Usługobiorcą lub przepis powszechnie obowiązującego prawa stanowią inaczej.
8. Operator nie bada w żadnym zakresie umocowania danej osoby dokonującej kroków w procedurze rejestracji do reprezentowania danego podmiotu. Obowiązek zapewnienia zgodności z zasadami reprezentacji podmiotu, w tym uzyskania ewentualnych zgód korporacyjnych, w celach rejestracji jako Usługobiorca spoczywa wyłącznie na podmiocie dokonującym czynności dla zarejestrowania się jako Usługobiorca.

## § 3

### Warunki świadczenia Usługi

1. W ramach Konta Usługobiorca i jego Użytkownicy końcowi uzyskują dostęp do interfejsu graficznego i usług API (WebServices) w ramach Usługi bez prawa dostępu do usług infrastrukturalnych (dysków, systemu plików, systemu operacyjnego itp.).
2. Usługobiorca i Użytkownik końcowy akceptują fakt, że infrastruktura Usługi jest współdzielona przez Operatora pomiędzy wielu Usługobiorców.

3. Usługobiorca w ramach Usługi uzyskuje dostęp do środowiska testowego oraz produkcyjnego. Na wniosek Usługobiorcy może zostać udostępnione dodatkowe środowisko edukacyjne. Każde środowisko jest konfigurowane przez usługobiorcę niezależnie. Środowiska inne niż produkcyjne mogą mieć odrębne parametry SLA.
4. Usługobiorca przyjmuje do wiadomości i akceptuje fakt, że Operator nie zapewnia w jakimkolwiek zakresie synchronizacji danych lub konfiguracji pomiędzy środowiskami, chyba, że Usługobiorcę i Operatora wiąże odrębna umowa przewidująca taki obowiązek Operatora lub taki obowiązek Operatora wynika z przepisów powszechnie obowiązującego prawa.
5. Usługobiorca przyjmuje do wiadomości i akceptuje fakt, że adresy dostępowe (nazwy DNS, numery IP) mogą się zmieniać w okresie trwania umowy o świadczenie Usługi pomiędzy Usługobiorcą i Operatorem.
6. Operator określa warunki świadczenia Usługi (SLA), jak również minimalne wymagania techniczne umożliwiające Usługobiorcy i Użytkownikowi końcowemu korzystanie z Usługi. W szczególności Operator ma uprawnienia do określania:
  - 1) sposobu dostępu do Usługi z wykorzystaniem dedykowanego szyfrowanego połączenia z sieci Usługobiorcy do sieci Operatora,
  - 2) wymagań technicznych dla urządzeń i systemów Usługobiorcy i Użytkownika końcowego,
  - 3) gwarantowanej dostępności Usługi,
  - 4) okien serwisowych,
  - 5) maksymalnej przestrzeni na przechowane dane oraz dokumenty,
  - 6) maksymalnej liczby Użytkowników końcowych,
  - 7) wydajności mierzonej czasem odpowiedzi serwera dla wybranych funkcji lub metod.
7. Usługa jest udostępniana przez Operatora na własnej infrastrukturze, w lokalizacjach położonych na terenie Polski na urządzeniach zarządzanych przez Operatora i jego personel, z zachowaniem najwyższych zasad bezpieczeństwa i ochrony danych osobowych wymaganych przez obowiązujące przepisy prawa. W wyjątkowych sytuacjach o charakterze katastrofy, aktów terroru lub działań wojennych usługa może być czasowo udostępniana z wykorzystaniem usług infrastrukturalnych innych operatorów, w szczególności operatorów chmur publicznych i ich centrów danych zlokalizowanych na terenie Unii Europejskiej z zachowaniem najwyższych zasad bezpieczeństwa i ochrony danych osobowych wymaganych przez obowiązujące przepisy prawa.
8. Operator ma obowiązek sporządzać kopie bezpieczeństwa zgodnie z warunkami i parametrami SLA. Przechowywanie kopii bezpieczeństwa może odbywać się z wykorzystaniem usług infrastrukturalnych innych operatorów, w szczególności operatorów chmur publicznych i ich centrów danych zlokalizowanych na terenie Unii Europejskiej z zachowaniem najwyższych zasad bezpieczeństwa i ochrony danych osobowych wymaganych przez obowiązujące przepisy prawa.
9. Migracja, import lub eksport danych nie wchodzi w zakres Usługi, Operator w żadnym zakresie nie jest zobowiązany do świadczenia tych czynności, chyba że Usługobiorcę i Operatora wiąże

odrębna umowa przewidująca taki obowiązek Operatora lub taki obowiązek Operatora wynika z przepisów powszechnie obowiązującego prawa.

10. Operator zastrzega sobie prawo do czasowych przerw lub ograniczenia dostępności Usługi ze względów technicznych, technologicznych lub innych uzasadniających przerwę lub ograniczenie dostępności Usługi zgodnie z warunkami SLA. Operator dołoży uzasadnionych ekonomicznie starań, aby o zaplanowanej przerwie lub ograniczeniu dostępności Usługi powiadomić z wyprzedzeniem.
11. Operator zastrzega sobie prawo odmowy udostępnienia usługi w uzasadnionych przypadkach (w tym w sytuacjach związanych z cyberbezpieczeństwem lub dla zapewnienia niezakłóconego działania Usługi).
12. Usługa nie jest przeznaczona do użytku w elektrowniach jądrowych, systemach podtrzymywania życia, łączności alarmowej, nawigacji lotniczej, systemach sterowania lub na potrzeby innych działań, gdzie nieprawidłowe działanie Usługi mogłoby spowodować śmierć, uraz lub poważne szkody materialne czy straty w środowisku naturalnym i nie była ona w żadnym stopniu testowana w zakresie przydatności do tego celu.
13. Usługa nie jest przeznaczona do przetwarzania informacji niejawnych i nie była ona w żadnym stopniu testowana w zakresie przydatności do tego celu. Operator nie ponosi jakiegokolwiek odpowiedzialności związanej z informacjami niejawnymi umieszczonymi w Usłudze przez jakiegokolwiek podmiot inny niż Operator.
14. Operator zastrzega sobie prawo całkowitego (trwałego) zaprzestania dostarczania Usługi w przypadkach gdy tak wynika z przepisów prawa lub w innych szczególnie uzasadnionych przypadkach, np. zaistnienia istotnego interesu bezpieczeństwa państwa.
15. Operator zastrzega sobie prawo gromadzenia danych statystycznych o sposobie korzystania przez Usługobiorcę i Użytkowników końcowych z Usługi, analizowania ich i tworzenia z nich raportów. Operator ma prawo przechowywać i przetwarzać w wybrany przez siebie sposób dane statystyczne i raporty, o których mowa w poprzednim zdaniu, w tym udostępniać je Usługobiorcom i Użytkownikom końcowym oraz innym podmiotom.

## **§ 4**

### **Obowiązki Usługobiorcy**

1. Usługobiorca zobowiązany jest do przestrzegania zasad bezpieczeństwa i dobrych praktyk w korzystaniu z Usługi, w szczególności do:
  - 1) uzyskiwania dostępu do Usługi poprzez zabezpieczone kanały komunikacji,
  - 2) zapewnienia, że status Użytkownika końcowego w ramach organizacji Usługobiorcy lub szczególne uprawnienia (np. Głównego Administratora) i dostęp do Usługi nadawane są tylko odpowiednio uprawnionym i poinformowanym osobom w organizacji Usługobiorcy,

- 3) niezwłocznego zgłaszania Operatorowi wszelkich zauważonych nieprawidłowości, incydentów itp. dotyczących Usługi za pomocą formularza elektronicznego, poczty e-mail lub Helpdesku.
2. Usługobiorca ponosi odpowiedzialność za:
- 1) przeprowadzenie niezbędnych prac w celu przygotowania się do wdrożenia Usługi jako podstawowego sposobu wykonywania czynności kancelaryjnych oraz dokumentowania przebiegu załatwiania i rozstrzygania spraw; wszelkie funkcje i narzędzia integrujące środowisko Usługobiorcy z Usługą SaaS EZD RP Usługobiorca realizuje we własnym zakresie,
  - 2) zapewnienie łącza dostępowego o parametrach zgodnych z określonymi przez Operatora i zapewniających wydajność Usługi i ciągłość dostępu do niej. Operator w żadnym zakresie nie ponosi odpowiedzialności za zapewnienie Usługobiorcy takiego łącza dostępowego, chyba że inaczej wynika w sposób wyraźny z odrębnej umowy pomiędzy Usługobiorcą i Operatorem lub z powszechnie obowiązującego przepisu prawa,
  - 3) użytkowanie w ramach Usługi modułów Systemu EZD RP instalowanych na stacjach roboczych i środowisku lokalnym Usługobiorcy w wersjach zgodnych z wersjami Usługi zgodnymi z wytycznymi Operatora, w tym zapewnienie, że jego Użytkownicy końcowi przestrzegają tego obowiązku,
  - 4) wprowadzenie w swoich jednostkach organizacyjnych przepisów i procedur wewnętrznych związanych z wdrożeniem i funkcjonowaniem Usługi oraz korzystania z niej przez Usługobiorcę i jego Użytkowników końcowych,
  - 5) prawidłowość i zgodność z Regulaminem korzystania z Usługi przez Użytkowników końcowych Usługobiorcy, w szczególności Usługobiorca powinien poinformować swoich Użytkowników końcowych o konieczności zapoznania się z Regulaminem, ewentualnymi innymi regulacjami Operatora dotyczącymi Systemu EZD RP i Umowy Licencyjnej.
3. Usługobiorca zobowiązany jest do korzystania z Usługi w sposób zgodny z Regulaminem, Umową Licencyjną i przepisami obowiązującego prawa. W szczególności Usługobiorcę obowiązuje zakaz:
- 1) korzystania z Usługi w sposób zakłócający jej funkcjonowanie lub zakłócający korzystanie z niego przez innych Usługobiorców lub Użytkowników końcowych,
  - 2) zamieszczania w Usłudze nielegalnych lub naruszających prawa osób trzecich (w tym prawa własności intelektualnej) informacji, treści, obrazów lub programów komputerowych,
  - 3) zamieszczania w Usłudze oprogramowania czy narzędzi grożących uszkodzeniem infrastruktury, na której utrzymywana jest Usługa lub innego oprogramowania typu malware,
  - 4) weryfikacji lub przetwarzania zabezpieczeń Usługi (np. skanowania podatności, skanowania portów),
  - 5) bezprawnego uzyskiwania haseł i loginów innych Usługobiorców lub Użytkowników końcowych,
  - 6) podejmowania działań, których skutkiem byłoby udostępnienie osobom trzecim elementów infrastruktury Operatora (lub infrastruktury, na której pomieszczona jest Usługa) lub jej zasobów, w tym danych Usługobiorców lub Użytkowników końcowych korzystających z Usługi,



nieujawnionych do wiadomości publicznej informacji technicznych, technologicznych i organizacyjnych lub innych wiadomości posiadających wartość gospodarczą,

- 7) podejmowania działań nakierowanych na szkodę Operatora lub innych niedozwolonych lub sprzecznych z zasadami współżycia społecznego działań.
4. Usługobiorca nie jest uprawniony do udostępniania dostępu do Usługi innym podmiotom lub osobom trzecim. Dla uniknięcia wątpliwości udostępnianie przez Usługobiorcę Usługi w ramach jego struktury (Użytkownikom końcowym działającym w ramach jego organizacji) nie stanowi niedozwolonego udostępniania przez Usługobiorcę Usługi osobom trzecim.
5. Dostęp poszczególnych osób (w tym Użytkowników końcowych) do Usługi lub do niektórych jego funkcji może być uzależniony od posiadania odpowiedniego upoważnienia, zezwolenia lub innego dokumentu, jeżeli wymagają tego przepisy prawa powszechnie obowiązującego lub wewnętrzne regulacje obowiązujące u Usługobiorcy.
6. W przypadku stwierdzenia przez Operatora istotnego naruszenia przez Usługobiorcę lub jego Użytkownika końcowego Operator jest uprawniony do natychmiastowego wstrzymania świadczenia Usługi temu Usługobiorcy lub zablokowania dostępu do Usługi dla tego Użytkownika końcowego, bez konieczności wcześniejszego informowania Usługobiorcy lub jego Użytkownika końcowego o takim zamiarze. W przypadkach naruszeń, które są w ocenie Operatora wyjątkowo rażące, Operator ma prawo do zablokowania Konta Usługobiorcy, bez wcześniejszego informowania Usługobiorcy o takim zamiarze.

## **§ 5**

### **Świadczenie Usługi drogą elektroniczną**

1. Z momentem aktywowania Usługi przez Usługobiorcę zgodnie z § 2 Regulaminu zawarta zostaje umowa pomiędzy Operatorem a Usługobiorcą o świadczenie usług drogą elektroniczną w rozumieniu Ustawy o Świadczeniu Usług Drogą Elektroniczną.
2. Podmiotem dostarczającym usługę drogą elektroniczną jest Operator: Naukowa i Akademicka Sieć Komputerowa Państwowy Instytut Badawczy z siedzibą w Warszawie (NASK), pod adresem (01-045) Warszawa ul. Kolska 12, KRS 0000012938, NIP 521-04-17-157, adres e-mail ezdrp@nask.pl.
3. Operator zobowiązany jest do:
  - 1) udostępnienia Usługobiorcy możliwości dostępu do Usługi w zakresie umożliwiającym bieżącą pracę w Systemie EZD RP, bez dostępu do kodów źródłowych tego systemu, na zasadach określonych w Regulaminie,
  - 2) rozwijania Systemu EZD RP, w tym w celu dostosowania go do zmieniającego się otoczenia prawno-technicznego,
  - 3) implementowania aktualizacji Systemu EZD RP, zwłaszcza w przypadku zmiany przepisów prawa lub zidentyfikowania błędów w Systemie EZD RP.



4. Wszelkie nieprawidłowości w funkcjonowaniu Usługi mogą być zgłaszane Operatorowi za pośrednictwem Systemu Zgłoszeń, a w razie jego niedostępności za pomocą poczty elektronicznej poprzez wysłanie wiadomości na następujący adres e-mail: [zgloszenia.saas-ezdrp@nask.pl](mailto:zgloszenia.saas-ezdrp@nask.pl). Operator będzie rozpatrywać reklamacje w możliwie najkrótszym czasie, pozwalającym na pełną diagnostykę zaistniałego zdarzenia, zastrzegając sobie przy tym prawo wystosowania do zgłaszającego nieprawidłowości dodatkowych pytań dotyczących zgłoszenia.
5. Operator informuje, że korzystanie z usług świadczonych drogą elektroniczną może wiązać się z zagrożeniami dla osób korzystających z sieci internet, w szczególności w postaci zagrożenia wprowadzeniem do systemu teleinformatycznego Usługobiorcy szkodliwego oprogramowania lub pozyskaniem dostępu do danych Usługobiorcy przez osoby nieuprawnione. W celu zmniejszenia lub usunięcia ryzyka wskazanego w poprzednim zdaniu każdy użytkownik sieci internet powinien stosować właściwe środki techniczne i zabezpieczenia minimalizujące wystąpienie niepożądanych zdarzeń, w szczególności programy antywirusowe, zaporę typu firewall.
6. Niedozwolone jest wykorzystywanie Usługi i Konta oraz wszelkich ich funkcjonalności oraz świadczonych Usług Wsparcia w sposób sprzeczny z charakterem i celem ich działania, w szczególności podejmowanie działań, które są sprzeczne z powszechnie obowiązującym prawem, przepisami niniejszego Regulaminu oraz dobrymi obyczajami. Usługobiorca ani Użytkownik końcowy nie ma prawa dostarczać za pomocą Usługi jakichkolwiek treści (danych) o charakterze bezprawnym, tj. zabronionych przez obowiązujące przepisy prawne. Zakazane jest korzystanie przez Usługobiorcę lub Użytkownika końcowego z Usługi, Portalu EZD RP, Konta i wszelkich ich funkcjonalności w sposób zakłócający jej funkcjonowanie lub korzystanie z Kont innych Usługobiorców lub kont indywidualnych Użytkowników końcowych, jak również bezprawne uzyskiwanie haseł lub loginów innych Usługobiorców lub Użytkowników końcowych.

## § 6

### Aktualizacje i nowe wersje Usługi

1. Operator jest uprawniony do wprowadzania aktualizacji oraz nowych wersji Usługi oraz Systemu EZD RP.
2. Wprowadzanie aktualizacji przez Operatora nie wymaga powiadomienia ani zgody Usługobiorcy ani Użytkowników końcowych.
3. Nowe wersje Usługi lub Systemu EZD RP stanowiące większe niż aktualizacja zmiany funkcjonalne lub technologiczne będą implementowane przez Operatora zgodnie z publikowanym harmonogramem na środowisku testowym a następnie na środowiskach edukacyjnych i produkcyjnych.
4. Usługobiorca jest obowiązany przeprowadzić weryfikację poprawnego działania Usługi na swoim środowisku testowym oraz zgłosić niezwłocznie wszelkie problemy i błędy w działaniu Usługi Operatorowi.

## § 7

### Usługi Wsparcia, Helpdesk, Dokumentacja

1. Usługi Wsparcia nie stanowią elementu Usługi regulowanej niniejszym Regulaminem, są odrębną usługą.
2. Zasady korzystania z Usług Wsparcia określa odrębny regulamin lub właściwa odrębna umowa łącząca Usługobiorcę z Operatorem.
3. Usługi Wsparcia są świadczone przez Operatora lub inne właściwe komórki (np. lokalne centra kompetencji).
4. Dostęp do Helpdesk nie stanowi elementu Usługi, stanowi on odrębną usługę.
5. Zasady dostępu do Helpdesk określa odrębny regulamin lub właściwa odrębna umowa łącząca Usługobiorcę z Operatorem. Platformą Helpdesk zarządza Operator.
6. Dokumentacja (w tym materiały edukacyjne, dokumentacja Systemu EZD RP, kursy e-learningowe) mogą być przez Operatora udostępniane odrębnie poza Usługą. Część Dokumentacji może przy tym podlegać udostępnieniu w formule freeware (dla każdego), zaś część dostępna jest tylko dla niektórych kategorii Usługobiorców.

## § 8

### Dane osobowe

1. Administratorem danych osobowych przetwarzanych w ramach Usługi jest Usługobiorca.
2. Usługobiorca jako administrator danych osobowych powierza Operatorowi przetwarzanie danych osobowych wskazanych w ust. 1, zgodnie z zawartą Umową powierzenia przetwarzania danych osobowych, która określa prawa i obowiązki stron.
3. Operator jest administratorem danych osobowych zbieranych w procesie rejestracji Usługobiorcy i rejestracji Konta. Dane te będą przetwarzane przez Operatora jako administratora danych osobowych na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO (przetwarzanie jest niezbędne do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez administratora lub przez osobę trzecią), wyłącznie do celów związanych z:
  - 1) umożliwieniem rejestracji Usługobiorcy i rejestracji Konta,
  - 2) umożliwieniem Usługobiorcy i Użytkownikom końcowym korzystania z Usługi na zasadach określonych w Regulaminie,
  - 3) zapewnieniem funkcjonowania Usługi oraz Systemu EZD RP na zasadach określonych w Regulaminie,
  - 4) realizacją roszczeń wynikających z umowy zawartej z Usługobiorcą.
4. Operator jest administratorem innych danych osobowych udostępnionych przez Usługobiorcę w związku z korzystaniem z Usługi, których przetwarzanie polega wyłącznie na przechowywaniu do

celów związanych z zapewnieniem funkcjonowania Usługi oraz Systemu EZD RP na zasadach określonych w Regulaminie.

## § 9 Odpowiedzialność Operatora

1. Operator dokłada uzasadnionych ekonomicznie starań, aby Usługa działała w sposób ciągły, bez zakłóceń na warunkach i o parametrach SLA określonych w załączniku do niniejszej Umowy.
2. Usługa w jej wariantcie podstawowym dostarczana jest przez Operatora nieodpłatnie. Nie wyklucza to możliwości świadczenia przez Operatora za opłatą Usługi w jej wariantcie rozszerzonym lub płatnych usług dodatkowych; zasady dostarczania przez Operatora takich płatnych usług określa odrębna umowa.
3. Operator w najszerszym dopuszczalnym przez prawo zakresie nie ponosi odpowiedzialności za zakłócenia, w tym przerwy, w funkcjonowaniu Usługi i wynikające z nich szkody (takie jak: utrata danych, opóźnienia w ich otrzymaniu lub przestaniu, nieprawidłowa transmisja danych itp.) spowodowane Siłą Wyższą lub innym czynnikiem niezależnym od Operatora.
4. Za czynniki niezależne od Operatora w rozumieniu powyższego ustępu uważa się w szczególności:
  - 1) awarie transmisji lub łączny telefonicznych, obciążenia łączny, brak dostępu do sieci operatorów (dostawców) telekomunikacyjnych lub nieprawidłowości w ich działaniu,
  - 2) przerwy w dostawie energii elektrycznej lub awarie urządzeń technicznych i inne podobne okoliczności, za które odpowiedzialność ponoszą podmioty trzecie,
  - 3) konieczne przerwy eksploatacyjne, remontowe i inne przerwy o charakterze technicznym lub technologicznym,
  - 4) okoliczności, za które odpowiada Usługobiorca lub które leżą po stronie Usługobiorcy, w szczególności awaria infrastruktury Usługobiorcy, błędy spowodowane niewłaściwą eksploatacją Usługi przez Użytkowników końcowych Usługobiorcy (np. błędna konfiguracja Usługi),
  - 5) brak przestrzegania przez Usługobiorcę lub jego Użytkowników końcowych Regulaminu, Umowy Licencyjnej lub właściwych przepisów powszechnie obowiązującego prawa,
  - 6) korzystanie przez Usługobiorcę lub jego Użytkownika końcowego oprogramowania innego niż wskazane, zalecane lub udostępnione przez Operatora, w tym za korzystanie z oprogramowania z naruszeniem Umowy Licencyjnej lub innych praw osób trzecich (naruszenia licencji itp.),
  - 7) brak dokonania przez Usługobiorcę lub jego Użytkownika końcowego aktualizacji modułów Systemu EZD RP instalowanych na stacjach roboczych i środowisku lokalnym Usługobiorcy,

- 8) jakiegokolwiek nieprawdziwe, niekompletne lub błędne informacje przekazane przez Usługobiorcę lub Użytkownika końcowego,
  - 9) nieautoryzowane przez Operatora działanie osób trzecich lub niekompatybilność Usługi z infrastrukturą techniczną Użytkownika.
5. Operator nie jest zobowiązany i nie ponosi w żadnym zakresie odpowiedzialności w związku z zawartością Materiałów Użytkowników. Usługobiorca i Użytkownik końcowy rozumieją, że wyłączną odpowiedzialność za wszelkie Materiały Użytkowników, do których mogą mieć dostęp w ramach Usługi lub za jej pośrednictwem, ponosi osoba, od której pochodzą te treści. Operator nie ponosi w jakimkolwiek zakresie odpowiedzialności za treść Materiałów Użytkowników.
  6. Operator nie ponosi odpowiedzialności za naruszenia Regulaminu lub przepisów prawa przez Usługobiorcę lub jego Użytkowników końcowych, w tym w przypadku udostępnienia przez Usługobiorcę Usługi osobom trzecim z naruszeniem postanowień Regulaminu.
  7. Odpowiedzialność Operatora z tytułu świadczenia Usługi jest ograniczona wyłącznie do rzeczywistych, udokumentowanych strat i nie obejmuje utraconych korzyści oraz jest ograniczona do kwoty 5.000 zł (pięć tysięcy złotych 00/100), w tym w przypadku szkód powstałych z winy nieumyślnej Operatora. Dla uniknięcia wątpliwości wskazuje się, że ograniczenie wskazane w poprzednim zdaniu nie obejmuje przypadków gdy inaczej stanowi niniejszy Regulamin, przypadków szkody powstałej z winy umyślnej Operatora lub innych przypadków, gdy inaczej stanowi przepis powszechnie obowiązującego prawa lub umowa Operatora z Usługobiorcą.
  8. Operator nie ponosi w jakimkolwiek zakresie odpowiedzialności związanej z samodzielnym dostępem do Usługi na urządzeniach Usługobiorcy, chyba że:
    - 1) Operator jest związany z tym Usługobiorcą odrębną umową, która w sposób wyraźny przewiduje obowiązki dokonania tych czynności przez Operatora i jego odpowiedzialność z tym związaną,
    - 2) inaczej stanowi mający zastosowanie przepis obowiązującego prawa.

## § 10

### Prawa własności intelektualnej

1. Prawa do Systemu EZD RP i składających się na System EZD RP utworów w rozumieniu Ustawy o Prawie Autorskim przysługują Operatorowi lub licencjodawcom Operatora. Utwory te korzystają z ochrony prawnej przewidzianej przepisami obowiązującego prawa.
2. Treść Umowy Licencyjnej dostępna jest u Operatora, oraz w trakcie logowania do Konta Usługobiorcy oraz w trakcie logowania Użytkownika końcowego do Usługi.
3. Operator nie uzyskuje praw własności intelektualnej ani innego tytułu prawnego do Materiałów Użytkowników umieszczanych w Usłudze.

4. Operator może mieć prawo dostępu do Materiałów Użytkowników w przypadku gdy przepis powszechnie obowiązującego prawa lub stosowna decyzja organów uprawnionych z mocy prawa tak stanowią.
5. Działania Operatora w celu ochrony antywirusowej Usługi nie stanowią ingerencji w treść Materiałów Użytkowników ani danych Usługobiorcy czy Użytkowników końcowych.

## **§ 11**

### **Reklamacje**

1. Usługobiorca jest uprawniony do przestania reklamacji za pośrednictwem Systemu Zgłoszeń, a w razie jego niedostępności za pomocą poczty elektronicznej poprzez wysłanie wiadomości na następujących adres e-mail: [zgloszenia.saas-ezdrp@nask.pl](mailto:zgloszenia.saas-ezdrp@nask.pl). Dokonując zgłoszenia reklamacyjnego, Usługobiorca zobowiązany jest wskazać:
  - 1) dokładne oznaczenie Usługobiorcy,
  - 2) możliwie dokładny opis nieprawidłowości w realizacji świadczenia Usługi,
  - 3) czas (datę, możliwie dokładną godzinę) zaistnienia nieprawidłowości w funkcjonowaniu Usługi i okres jej trwania.
2. Operator w razie potrzeby zwróci się do Usługobiorcy lub Użytkownika końcowego o uzupełnienie treści zgłoszonej reklamacji.
3. Operator dąży do rozsądnych ekonomicznie starań, aby rozpoznać dokonane zgłoszenie reklamacyjne i przywrócić możliwość poprawnego korzystania z Usługi w możliwie krótkim terminie, nie dłuższym niż 14 dni, chyba że zachowanie tego terminu nie jest możliwe. O wyniku rozpatrzenia reklamacji Operator powiadomi Usługobiorcę lub Użytkownika końcowego za pośrednictwem poczty elektronicznej (e-mail).

## **§ 12**

### **Postanowienia końcowe**

1. Regulamin obowiązuje od dnia 02.01.2024 r.
2. Regulamin dostępny jest nieodpłatnie u Operatora, udostępniany w formie elektronicznej w sposób umożliwiający w każdym czasie jego pozyskanie, odtwarzanie, utrwalanie jego treści i przechowywanie w zwykłym toku czynności (plik w formacie HTML lub w innej postaci), jak również udostępniany jest do wglądu na życzenie w formie papierowej w siedzibie Operatora.
3. Operator zastrzega sobie prawo do zmiany postanowień Regulaminu. Zmiany Regulaminu wchodzi w życie po upływie 21 dni od ich opublikowania na Portalu EZD RP lub przestania pocztą elektroniczną na adres e-mail Głównego Administratora, chyba że w powiadomieniu o zmianie opublikowanej na tej stronie wskazano, że mająca zastosowanie zmiana przepisów prawa wymusza zastosowanie krótszego terminu. W takim przypadku Operator podejmie starania,

aby powiadomić Usługobiorców o zmianie Regulaminu w najkrótszym rozsądnie możliwym terminie.

4. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie znajdują właściwe obowiązujące przepisy polskiego prawa.
5. Wszelkie spory pomiędzy Użytkownikami a Operatorem, a także w związku z interpretacją postanowień Regulaminu, strony zobowiązują się rozstrzygać w sposób ugodowy. W przypadku braku osiągnięcia porozumienia pomimo upływu 60 dni od dnia zainicjowania sporu, spory pomiędzy stronami będzie rozstrzygał sąd powszechny w Warszawie właściwy dla siedziby Operatora.


## Załącznik do Regulaminu świadczenia usługi system EZD RP drogą elektroniczną (SaaS EZD RP)

### Warunki i parametry SLA dla Usługi SaaS EZD RP. Wariant usługi: STANDARDOWY

#### 1. Usuwanie Awarii

**Awaria krytyczna** – całkowita niedostępność całej Usługi lub jej krytycznej części dla wszystkich lub większości Użytkowników końcowych Usługobiorcy.

**Awaria niekrytyczna** – pozostałe awarie.

**Godziny robocze** – godziny przypadające pomiędzy godziną 8:00 a 16:00 w dniu roboczym.

**Dzień roboczy** – każdy dzień od poniedziałku do piątku z wyjątkiem przypadającego w te dni dnia ustawowo wolnego od pracy w rozumieniu ustawy z 18 stycznia 1951 r. o dniach wolnych od pracy (Dz. U. 2020 r. poz. 1920).

	Godziny obsługi awarii	Czas reakcji na awarię krytyczną	Czas usunięcia awarii krytycznej	Czas reakcji na awarię niekrytyczną	Czas usunięcia awarii niekrytycznej
<b>Środowisko produkcyjne</b>	Dni robocze 8:00-16:00	do 2 godzin roboczych	do 4 godzin roboczych	do 6 godzin roboczych	16 godzin roboczych
<b>Środowisko testowe i edukacyjne</b>	Dni robocze 8:00-16:00	do 6 godzin roboczych	do 12 godzin roboczych	do 8 godzin roboczych	16 godzin roboczych

#### 2. Prace serwisowe

Usługa jest świadczona w trybie ciągłym 24h/7dni w tygodniu z zastrzeżeniem możliwości prowadzenia prac i stosowania okien serwisowych na poniższych zasadach:

- a) dla środowiska produkcyjnego SaaS możliwość wykonywania prac serwisowych i stosowania okien serwisowych w godzinach 16:00 – 06:00 i w dni wolne, przy czym prace planowe będą ogłaszane z dwudniowym wyprzedzeniem za pomocą komunikatu systemowego;
- b) dla środowiska testowego i edukacyjnego możliwość wykonywania krótkotrwałych prac serwisowych w godzinach 08:00 – 16:00 oraz długotrwałych w godzinach 16:00 – 06:00 i w dni wolne, przy czym prace planowe będą zgłaszane z jednodniowym wyprzedzeniem za pomocą komunikatu systemowego.