

REGULAMIN REALIZACJI USŁUGI ADMINISTRACJI SERWISEM/PLATFORMĄ

I. Postanowienia ogólne

1. Patrz OWRU.

II. Ochrona danych osobowych

1. Patrz OWRU.
2. Klient udziela upoważnienia OSI CT do przetwarzania wszystkich przekazanych mu danych w ramach realizacji usługi.

III. Zamawianie usługi rejestracji domeny

1. Usługa zamawiana jest na podstawie umowy podpisanej z klientem, w której jest określony czas realizacji usługi administracji.

IV. Zakres pomocy technicznej świadczonej w ramach umowy

1. OSI CT zapewnia swoim klientom wsparcie w zakresie systemów, które są wdrażane w ramach realizowanych projektów.
2. Udziela pomocy technicznej administratorom platform/systemów przez okres realizacji projektu, chyba, że zawarto osobną umowę gwarancyjną¹.
3. Pomoc techniczna jest realizowana poprzez pocztę elektroniczną i telefonicznie od poniedziałku do piątku w godzinach 8.00-16.00 z wyłączeniem dni świątecznych. Zgłoszenie problemu z funkcjonowaniem serwisu powinno zostać wysłane na adres: grzegorz.nowak@computrain.pl, a także potwierdzone telefonicznie 603 575 560 lub 022 4011041.
4. **Zgłoszenie jest skuteczne tylko po otrzymaniu przez osobę zgłaszającą potwierdzenia wysłanego przez pracownika OSI CT tzn. jest liczone od daty potwierdzenia zgłoszenia!**
5. Zakres pomocy technicznej obejmuje:
 - a) OSI CT bez zbędnej zwłoki udziela odpowiedzi na pytania klienta dotyczące wdrożonego systemu;
 - b) zapewnia pomoc w rozwiązaniu problemów technicznych związanych z funkcjonowaniem wdrożonych elementów systemu;
 - c) na żądanie klienta dostarczy aktualizacje zainstalowanego w ramach wdrożenia oprogramowania²;

¹ w tym przypadku obowiązują warunki gwarancji zapisane w dodatkowej umowie gwarancyjnej

² decyzja, co do wybranej formy należy do OSI CT

- d) zapewnia dostęp do dwóch kopii bezpieczeństwa, wykonywanych codziennie w godzinach nocnych – tylko dla serwisów przechowywanych na serwerach OSI CT. Kopie zapasowe plików pochodzących z serwisów i bazy danych, są przechowywane przez okres dwóch dni. W przypadku wdrożeń na serwerach klienta lub firm trzecich, zapewnienie kopii zapasowej nie leży w gestii OSI CT. W tym przypadku kopia powinna być wykonywana przez Zleceniodawcę lub firmę trzecią obsługującą serwer, chyba, że zawarto dodatkową umowę zlecającą tą czynność OSI CT;
- e) pomoc jest ograniczona tylko do wersji i składników instalowanej przez OSI CT.
6. OSI CT dołoży starań, aby serwery udostępniane przez naszą firmę, na którym uruchamiana jest usługa, działały stabilnie i zapewniały bezpieczeństwo. Jednocześnie informujemy, iż serwery obowiązują nieprzekraczalne parametry bezpieczeństwa. Parametry bezpieczeństwa służą do zabezpieczenia poprawnego działania usług współdzielących zasoby sprzętowe przed nadmiernym obciążeniem serwera przez pojedynczego Klienta. Lista parametrów bezpieczeństwa zawarta jest w dokumentach dodatkowych z którymi Klient powinien się zapoznać – OSI CT zastrzega sobie prawo zmiany tych parametrów bez uprzedzenia.
7. OSI CT zastrzega sobie prawo blokowania lub usuwania usług Klientów, które naruszają parametry bezpieczeństwa lub nadmiernie obciążają serwer. Użytkownicy wymagający zapewnienia im zasobów przekraczających parametry bezpieczeństwa mogą wystąpić do OSI CT z zapytaniem w którym powinny być określone wymagane parametry. Na tego typu zapytanie OSI CT niezwłocznie odpowie przesyłając stosowną ofertę.
8. Firma OSI CT świadczy pomoc z ograniczeniem do udokumentowanych funkcji obsługiwanych środowisk, z wyjątkiem określonych przypadków. Obsługiwane funkcje i środowiska dostępne są na stronie producenta wdrażanego systemu.
9. OSI CT wyłącza z zakresu pomocy technicznej następujące sytuacje:
- a) OSI CT nie odpowiada za konfigurację i zabezpieczenie serwerów Zleceniodawcy i firm trzecich, na których jest instalowane oprogramowanie realizowane w trakcie wdrożenia;
 - b) OSI CT nie odpowiada za zmiany w konfiguracji platformy lub serwera wprowadzone przez użytkowników;
 - c) OSI CT nie odpowiada za funkcjonowanie lub konfigurację dodatkowych komponentów zainstalowanych przez użytkownika;
 - d) OSI CT nie odpowiada za modyfikacje wprowadzone przez użytkowników w skryptach serwisu;
 - e) OSI CT nie odpowiada za utratę danych przechowywanych przez użytkownika w serwisie dłużej niż 48h wstecz;
 - f) OSI CT nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w korzystaniu z serwisu z przyczyn technicznych (konserwacja, przegląd, wymiana sprzętu, etc) lub innych przyczyn od niej niezależnych;
 - g) OSI CT nie ponosi odpowiedzialności za blokowanie przez administratorów serwerów pocztowych przesyłania wiadomości na adres email wskazany przez Użytkownika oraz za usuwanie i blokowanie emaili przez oprogramowanie zainstalowane na komputerze używanym przez Klienta.
- W przypadkach wymienionych powyżej pomoc świadczona użytkownikom może być ograniczona do przywrócenia pierwotnego stanu systemu tzn. na dzień uruchomienia platformy/systemu.**
10. Po zakończeniu projektu, jeżeli szkoła/institucja zdecyduje się na przedłużenie tylko umowy hostingu – bez umowy na administrację, wsparcie OSI CT jest ograniczone do obsługi hostingu tzn. utrzymania sprawności i dostępności serwera oraz dostępu do dwóch kopii bezpieczeństwa przechowywanych 48h wstecz.

V. Obowiązki administratora ze strony Zamawiającego usługę

1. Do obowiązków osoby odpowiedzialnej po stronie zleceniodawcy (np. administratora) jest:
 - a) niezwłocznie powiadomienie OSI CT o nieprawidłowościach w działaniu serwisu oraz udzielenie wszelkich informacji w razie wystąpienia problemów;
 - b) w przypadku wprowadzania zmian w konfiguracji serwer, serwisu lub modyfikacji plików lub bazy danych prowadzenie stosownej dokumentacji.
2. Po zakończeniu realizacji projektu, wykonać stosowną dokumentację zawierającą informacje o osiągniętych rezultatach projektu.

Uwaga: Ze względów bezpieczeństwa wszystkie odpowiedzi i dane przesyłane w ramach realizowanej przez OSI CT pomocy będą kierowane na adres administratora, zawarty w protokole przekazania platformy.