



— HELPDESK —

Regulamin Usług wsparcia EZD RP

Warszawa 2025

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 usług wsparcia EZD RP

Niniejszy regulamin określa ogólne warunki, zasady oraz sposób korzystania z usług wsparcia EZD RP świadczonych przez Naukową i Akademicką Sieć Komputerową – Państwowy Instytut Badawczy dla podmiotów publicznych obsługiwanych w ramach umowy dotacji celowej udzielonej przez ministra właściwego do spraw informatyzacji.

§ 1 Definicje

Na potrzeby niniejszego regulaminu podanym określeniom przypisano wskazane poniżej znaczenia:

Główny koordynator EZD – osoba fizyczna wyznaczona przez Usługobiorcę do sprawowania nadzoru nad czynnościami wdrażania i eksploatacji EZD RP w ramach tego podmiotu. Ma on w szczególności uprawnienia do zakładania kont Użytkowników portalu zgłoszeń w Portalu zgłoszeń Usługodawcy.

Dokumentacja – dokumentacja EZD RP, w tym dokumentacja techniczna (instalacyjna i wdrożeniowa), instrukcje dla użytkowników i administratorów, dokumentacja opisująca działanie EZD RP i inne materiały edukacyjne wytworzone i udostępnione przez Usługodawcę.

EZD RP – oprogramowanie służące do elektronicznego zarządzania dokumentacją, umożliwiające wykonywanie czynności kancelaryjnych, dokumentowanie przebiegu załatwiania i rozstrzygania spraw, gromadzenie i tworzenie dokumentacji w postaci elektronicznej, a także archiwizowanie przetwarzanej dokumentacji spełniające wymagania określone w przepisach wydanych na podstawie art. 5 ust. 2b ustawy z dnia 14 lipca 1983 r. o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach. EZD RP jest własnością Skarbu Państwa, którego dysponentem jest minister właściwy ds. informatyzacji.

Informacje poufne – informacje techniczne, technologiczne, organizacyjne Usługodawcy lub inne informacje posiadające wartość gospodarczą, które jako całość lub w szczególnym zestawieniu i zbiorze ich elementów nie są powszechnie znane a także dane, do których ma dostęp Usługodawca, jak również wszelkie inne informacje, bez względu na ich charakter i formę, które zostały ujawnione w związku z wykonywaniem Usług wsparcia, w zakresie nienaruszającym przepisów ogólnie obowiązującego prawa.

Portal zgłoszeń (Portal Partnera EZD) – system teleinformatyczny służący do realizacji Usług wsparcia i nadzoru nad tymi usługami.

Portal EZD RP – strona internetowa udostępniana przez Usługodawcę pod adresem ezdrp.gov.pl.

Regulamin – niniejszy Regulamin usług wsparcia EZD RP, który stanowi regulamin w rozumieniu art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

Siła wyższa – zdarzenia losowe niemożliwe do przewidzenia lub do zapobieżenia, w szczególności: nagłe awarie przemysłowe i technologiczne, wstrzymanie dostaw energii, ograniczenia spowodowane wojną, strajkiem, klęską żywiołową, stanem epidemii lub zarządzeniem władz krajowych lub samorządowych, które zakłócają dostęp do EZD RP lub Usług wsparcia.

Służbowy adres e-mail – imienny (zawierający dane osobowe) lub indywidualny (bez danych osobowych) umożliwiający jednoznaczną identyfikację adres poczty elektronicznej udostępnionej Użytkownikowi przez Usługobiorcę w ramach świadczonej pracy.

Usługi wsparcia – to usługi świadczone drogą elektroniczną w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną w zakresie wsparcia wdrażania i eksploatacji EZD RP na rzecz Usługobiorców, z wyłączeniem integracji, rozwoju aplikacji i świadczenia usługi chmurowej.

Usługobiorca – podmiot publiczny uprawniony do korzystania z Usług wsparcia.

Usługodawca – Naukowa i Akademicka Sieć Komputerowa – Państwowy Instytut Badawczy (dalej: NASK) z siedzibą w Warszawie, pod adresem (01-045) Warszawa ul. Kolska 12, którego akta rejestrowe przechowuje Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000012938, REGON 010464542, NIP 521-04-17-157. NASK jest podmiotem wyznaczonym przez ministra właściwego ds. informatyzacji, którego jednym z zadań jest zapewnienie wsparcia w zakresie wdrażania i eksploatacji EZD RP.

Ustawa o informatyzacji – ustawa z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne.

Użytkownik portalu zgłoszeń – osoba fizyczna wyznaczona przez Głównego koordynatora EZD do kontaktu z Usługodawcą w ramach Usług wsparcia. Główny koordynator EZD jest z definicji Użytkownikiem portalu zgłoszeń.

Zgłoszenie serwisowe – wiadomość od Usługobiorcy skierowana do Usługodawcy dotycząca EZD RP powodująca konieczność podjęcia działań przez Usługodawcę zmierzających do rozwiązania problemu.

§ 2

Świadczenie usług drogą elektroniczną

1. Korzystanie z Usług wsparcia wymaga dostępu do sieci Internet oraz do portalu zgłoszeń na komputerze lub innym urządzeniu przeglądarki internetowej: Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Google Chrome, Opera lub Safari z zainstalowanymi aktualizacjami.
2. Działania i zachowania Użytkowników portalu zgłoszeń korzystających z Usług wsparcia nie mogą nosić znamion wykroczenia lub przestępstwa, określonych w obowiązujących przepisach prawa, w szczególności w ustawie z dnia 6 czerwca 1997 r. Kodeks karny lub w ustawie z dnia 20 maja 1971 r. Kodeks wykroczeń.
3. Usługobiorca jest zobowiązany do zapewnienia Użytkownikom Służbowego adresu e-mail oraz do korzystania z poczty elektronicznej wykorzystującej mechanizmy określone w ustawie z dnia 28 lipca 2023 r. o zwalczaniu nadużyć w komunikacji elektronicznej.
4. Za udostępnianie Portalu zgłoszeń Usługodawca nie pobiera opłat. Wszelkie inne koszty użytkowania Portalu zgłoszeń Usługobiorca zobowiązany jest pokrywać we własnym zakresie.

5. W ramach Portalu zgłoszeń Usługodawca udostępnia następujące usługi świadczone drogą elektroniczną:
 - a. logowanie do konta,
 - b. ustawienie i zmiana hasła do logowania do konta,
 - c. wyświetlanie i edycja danych Użytkownika,
 - d. dodawanie i deaktywowanie Użytkowników przez Głównego koordynatora EZD,
 - e. tworzenie i podgląd Zgłoszeń serwisowych.
6. Usługodawca może odmówić udzielenia odpowiedzi w ramach Usług wsparcia bez podania przyczyn w przypadku, gdy:
 - 1) charakter zgłoszenia nie ma związku lub wykracza poza zakres objęty Usługami wsparcia,
 - 2) zachowanie Użytkownika portalu zgłoszeń nosi znamiona wykroczenia lub przestępstwa,
 - 3) zachowanie Użytkownika portalu zgłoszeń jest sprzeczne z przepisami prawa lub zasadami współżycia społecznego,
 - 4) środowisko pracy Użytkownika (w tym stacja robocza) nie spełnia minimalnych wymagań technicznych opublikowanych w Portalu EZD RP.
7. Usługobiorca nie jest upoważniony do rozpowszechniania treści zgłoszeń bez zgody Usługodawcy.
8. Informacje poufne uzyskane w ramach Usług wsparcia mogą służyć wyłącznie w celu realizacji usługi, a tym samym nie mogą być wykorzystane w innym celu.
9. Informacje poufne przetwarzane w ramach Usług wsparcia mogą być przekazywane stronom trzecim, w szczególności, gdy jest to związane z obsługą incydentów bezpieczeństwa i wynika z przepisów powszechnie obowiązujących.

§ 3

Warunki świadczenia Usług wsparcia

1. Dostęp do Usług wsparcia jest przyznawany na wniosek Usługobiorcy w procesie formalnym przystępowania do wdrożenia EZD RP.
2. Usługi wsparcia są realizowane poprzez Portal zgłoszeń Usługodawcy.
3. Dostęp do Portalu zgłoszeń wymaga akceptacji Regulaminu usług wsparcia oraz Polityki prywatności.
4. Usługodawca zakłada konto w Portalu zgłoszeń dla Głównego koordynatora EZD wskazanego przez Usługobiorcę. Główny koordynator EZD dodaje i zarządza kontami Użytkowników portalu zgłoszeń w Portalu zgłoszeń.
5. Usługobiorca jest uprawniony do posiadania nie więcej niż 2 kont Użytkowników portalu zgłoszeń w Portalu zgłoszeń. W uzasadnionych przypadkach Usługodawca może zwiększyć ich liczbę na wniosek Usługobiorcy.

6. Do przesyłania Zgłoszeń serwisowych są uprawnieni Użytkownicy portalu zgłoszeń.
7. Użytkownik ma dostęp tylko do informacji powiązanych z Usługobiorcą.
8. Usługi wsparcia są świadczone wyłącznie dla Usługobiorców, którzy zarejestrowali EZD RP.
9. Usługobiorca ma obowiązek zarejestrować EZD RP w ciągu 30 dni od uzyskania dostępu Głównego koordynatora EZD do Portalu zgłoszeń.
10. Usługobiorca odpowiada za aktualność danych związanych z kontem Głównego koordynatora EZD Usługobiorcy oraz z kontami Użytkowników portalu zgłoszeń wprowadzonymi przez koordynatora, w tym za ich dezaktywację, gdy ustaną podstawy ich utrzymywania, w szczególności w przypadku utraty dostępu do Służbowego adresu e-mail.
11. Usługodawca ma prawo zablokować lub usunąć Konto użytkownika, gdy:
 - 1) nie jest ono powiązane z jego Służbowym adresem e-mail,
 - 2) doszło do naruszenia jego bezpieczeństwa,
 - 3) Użytkownik nie jest aktywny,
 - 4) w innych uzasadnionych przez Usługodawcę przypadkach.

§ 4

Portal zgłoszeń

1. Zgłoszenia serwisowe mogą być przysyłane całodobowo za pomocą Portalu zgłoszeń. Każde Zgłoszenie serwisowe jest oznaczane unikalnym numerem umożliwiającym jego identyfikację w celu zachowania ciągłości wymiany informacji.
2. Użytkownik portalu zgłoszeń przed wysłaniem Zgłoszenia serwisowego ma obowiązek sprawdzić dostępność rozwiązania problemu w Dokumentacji oraz w zespole wdrożeniowym (utrzymaniowym) Usługobiorcy.
3. Zgłoszenie serwisowe powinno co do zasady dotyczyć jednego zagadnienia i zawierać jego zwięzły opis wraz z podjętymi krokami jego rozwiązania.
4. Zgłoszenie serwisowe powinno być opatrzone czytelnym tytułem jednoznacznie opisującym problem i zawierać:
 - a) opis i okoliczności wystąpienia problemu (w tym datę i godzinę),
 - b) wersję systemu EZD RP i rodzaj środowiska na którym występuje (produkcyjne lub testowe),
 - d) zakres oddziaływania problemu (pojedynczy użytkownik, grupa, podmiot),
 - e) opcjonalnie załączniki (zrzuty ekranu, komunikaty błędów, logi)
5. Użytkownik portalu zgłoszeń nie może przysyłać danych osobowych w treści Zgłoszenia serwisowego. Powinny być one zanonimizowane przez Użytkownika portalu zgłoszeń, chyba

że Usługobiorca ma zawartą umowę powierzenia przetwarzania danych osobowych z Usługodawcą.

6. Czas obsługi zgłoszeń serwisowych niezgodnych z pkt. 4 może zostać wydłużony.
7. Usługodawca może zwrócić zgłoszenie serwisowe do uzupełnienia, jeżeli nie zawiera niezbędnych informacji umożliwiających jego obsługę.
8. Usługodawca obsługuje Zgłoszenia serwisowe w dni robocze od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00–16:00 z wyłączeniem dni urzędowo wolnych od pracy. Zgłoszenia serwisowe nadesłane po godzinach pracy Usługodawcy będą obsługiwane w następnym dniu roboczym.
9. Usługodawca rozpatruje Zgłoszenia serwisowe w możliwie najkrótszym czasie nie dłuższym niż:
 - 1) 16 godzin roboczych dla udzielenia pierwszej odpowiedzi na Zgłoszenie serwisowe (z wyłączeniem odpowiedzi automatycznych potwierdzających przyjęcie i przypisanie Zgłoszenia serwisowego),
 - 2) 24 godziny robocze dla reakcji na Zgłoszenie serwisowe (kolejna odpowiedź w toku obsługi).
10. Zgłoszenia serwisowe mogą być również przysyłane na adres wsparcie-ezdrp@nask.pl przez Użytkowników portalu zgłoszeń z ich adresów e-mail zarejestrowanych w Portalu zgłoszeń.

§ 5

Odpowiedzialność Usługodawcy

1. Usługobiorca zrzeka się jakichkolwiek domniemanych gwarancji, w tym gwarancji przydatności do określonego celu w odniesieniu do Usług wsparcia. W szczególności Usługodawca w najszerszym dopuszczalnym przez prawo zakresie nie ponosi odpowiedzialności za zakłócenia, w tym przerwy, w funkcjonowaniu Portalu zgłoszeń spowodowane:
 - 1) siłą wyższą,
 - 2) nieautoryzowanym przez Usługodawcę działaniem osób trzecich,
 - 3) niekompatybilnością platformy elektronicznej z infrastrukturą techniczną Usługobiorcy np. nieprawidłowym funkcjonowaniem przeglądarki internetowej Użytkownika portalu zgłoszeń, nieprawidłowym funkcjonowaniem łącza internetowego.
2. Usługodawca zastrzega sobie prawo do czasowego wyłączenia Portalu zgłoszeń w całości lub w części w związku z przerwami technicznymi, a także wprowadzaniem nowych rozwiązań funkcjonalnych, w tym podnoszących poziom bezpieczeństwa i jakości działania. Informacje o planowanych przerwach będą dostępne wyprzedzająco w Portalu EZD RP.
3. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za treści oraz dane przekazane przez Użytkowników w ramach Zgłoszeń serwisowych, w szczególności za przesłanie danych osobowych lub innych informacji, których przekazanie jest niezgodne z niniejszym Regulaminem lub przepisami prawa. Usługodawca nie jest zobowiązany do weryfikacji, anonimizacji ani przetwarzania takich danych

poza zakresem niezbędnym do realizacji Usług wsparcia.

4. Wszelkie nieprawidłowości dotyczące funkcjonowania Usług wsparcia mogą być zgłaszane Usługodawcy na adres ezdrp@nask.pl. Usługodawca będzie rozpatrywać te zgłoszenia w możliwie najkrótszym czasie, zastrzegając przy tym prawo kontaktu.

§ 6

Postanowienia końcowe

1. Regulamin obowiązuje od dnia 11.12.2025 r.
2. Regulamin dostępny jest w Portalu EZD RP w sposób umożliwiający w każdym czasie jego pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie jego treści oraz w siedzibie Usługodawcy.
3. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmiany postanowień Regulaminu. Zmiany Regulaminu wchodzi w życie po upływie 21 dni od ich opublikowania w Portalu EZD RP, chyba że w powiadomieniu o zmianie opublikowanej na tej stronie wskazano, że mająca zastosowanie zmiana przepisów prawa wymusza zastosowanie krótszego terminu.
4. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie znajdują właściwe obowiązujące przepisy polskiego prawa.
5. Wszelkie spory pomiędzy Usługobiorcami a Usługodawcą, 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 Usługodawcy.