

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUGI SYSTEMU EZD RP DROGĄ ELEKTRONICZNĄ (SaaS2 EZD RP)

Niniejszy regulamin określa warunki i zasady świadczenia usługi SaaS2 EZD RP drogą elektroniczną. Koszty korzystania z usług SaaS EZD RP ponosi Minister Cyfryzacji, zaś jednostki organizacyjne korzystające z usługi ponoszą koszty dostosowania swojej infrastruktury sprzętowej do korzystania ze wskazanej usługi. Usługa SaaS EZD RP jest dedykowana do realizacji zadań publicznych i nie może być wykorzystywana w celu prowadzenia działalności gospodarczej przez podmioty z niej korzystające.

§ 1

Definicje

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

- 1) **Administrator** – osoba wyznaczona przez Usługobiorcę do sprawowania w jego imieniu czynności nadzorczych i administrowania Usługą;
- 2) **Dokumentacja** – dokumentacja Systemu EZD RP, w tym dokumentacja techniczna (instalacyjna i wdrożeniowa) – Podręcznik Użytkownika EZD RP i materiały edukacyjne;
- 3) **Konto Administratora** – zbiór zasobów i uprawnień przypisanych konkretnemu Usługobiorcy;
- 4) **Operator Usługi** – operator Rządowej Chmury Obliczeniowej, którym zgodnie z § 4 ust. 1 Uchwały WIIP, którym jest minister właściwy ds. informatyzacji - Ministerstwo Cyfryzacji, ul. Królewska 2, 00-060 Warszawa;
- 5) **Operator Wsparcia** – podmiot wyznaczony przez ministra właściwego ds. informatyzacji, będący jednostką przez niego nadzorowaną (Naukowa i Akademicka Sieć Komputerowa – Państwowy Instytut Badawczy - ul. Kolska 12, 01-045 Warszawa), realizujący zadania w zakresie rozwoju Systemu EZD RP oraz zadania Usługi Wsparcia na zasadach określonych w Regulaminie Usług Wsparcia EZD RP;
- 6) **Regulamin** – niniejszy Regulamin świadczenia Usługi Systemu EZD RP drogą elektroniczną (SaaS2 EZD RP);
- 7) **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);
- 8) **Podręcznik EZD RP** – publicznie dostępny zbiór materiałów dotyczących korzystania z Systemu EZD RP, dostępny na stronie internetowej pod adresem: <https://podrecznik.ezdrp.gov.pl/>;
- 9) **Portal EZD RP** – oficjalna witryna informacyjna i operacyjna dotycząca Systemu EZD RP wraz z dokumentacją dla administracji publicznej w Polsce dostępna na stronie internetowej pod adresem: <https://www.ezdrp.gov.pl/>;
- 10) **RPO** – parametr określający, częstotliwość wykonywania kopii zapasowych (backup);

- 11) **RTO** – parametr określający czas między zgłoszeniem a przywróceniem działania Usługi lub w razie konieczności odtworzeniem kopii zapasowej i przywrócenie Usługi do stanu z momentu właściwej kopii zapasowej (backupu);
- 12) **Siła Wyższa** – zdarzenia zewnętrzne i losowe, niezależne od Operatora Usługi lub Operatora Wsparcia, których nie sposób przewidzieć lub im zapobiec lub jest to bardzo utrudnione, uniemożliwiające wykonywanie lub należyte wykonywanie przez Operatora Usługi lub Operatora Wsparcia swoich obowiązków, zakłócające dostęp do Usługi lub Systemu EZD RP;
- 13) **SLA** – warunki poziomu jakości i parametrów Usługi świadczonych przez Operatora Usługi. Warunki SLA dla Usługi określone zostały w Załączniku nr 1 do Regulaminu. Warunki SLA dla Usług Wsparcia mogą być przedmiotem odrębnej umowy zawartej przez Usługobiorcę, wynikać z odrębnego regulaminu lub przepisów powszechnie obowiązującego prawa;
- 14) **System EZD RP** – system do kompleksowego, elektronicznego zarządzania dokumentacją, udostępniany na licencji freeware;
- 15) **Portal Zgłoszeń** – system teleinformatyczny służący do realizacji Usług Wsparcia i nadzoru nad tymi usługami oraz do realizacji zadań związanych z przyjmowaniem podmiotów do wdrożenia;
- 16) **Treści Użytkowników, Materiały Użytkowników** – treści, dokumenty, informacje, obrazy umieszczane w Usłudze przez Użytkowników końcowych, w szczególności: pliki danych, skany, tekst, dokumenty, zdjęcia, obrazy, filmy oraz inne materiały multimedialne;
- 17) **Uchwała WIIP** – Uchwała nr 97 Rady Ministrów z dnia 11 września 2019 r. w sprawie Inicjatywy „Wspólna Infrastruktura Informatyczna Państwa” (M.P. z 2021 r. poz. 1006, z późn. zm.);
- 18) **Usługa** – Usługa SaaS2 EZD RP;
- 19) **Usługi Wsparcia** – usługi świadczone przez Operatora Wsparcia 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;
- 20) **Usługi API (WebServices)** – interfejs programistyczny aplikacji, zestaw reguł opisujący, w jaki sposób komunikują się ze sobą programy;
- 21) **Ustawa o Prawie Autorskim** – ustawa z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz. U. z 2025 r. poz. 24, z późn. zm.);
- 22) **Ustawa o Świadczeniu Usług Drogą Elektroniczną** – ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2024 r. poz. 1513, z późn. zm.);
- 23) **Usługodawca** – podmiot wyznaczony przez ministra właściwego ds. informatyzacji, którego zadaniem jest dostarczanie Usługi Usługobiorcom. Na dzień publikacji niniejszego Regulaminu jest nim Centralny Ośrodek Informatyki - Aleje Jerozolimskie 132-136, 02-305 Warszawa;
- 24) **Usługobiorca** – podmiot administracji publicznej, który został zarejestrowany w Systemie EZD RP przez Usługodawcę i uzyskuje dostęp do Systemu EZD RP w modelu SaaS2;

- 25) **Użytkownik końcowy** – pracownik lub inna osoba upoważniona przez Usługobiorcę do korzystania z Systemu EZD RP z Usługi w ramach organizacji Usługobiorcy;
- 26) **Usługi infrastrukturalne** – dostęp do serwerów, dysków, systemu plików, systemu operacyjnego;
- 27) **Warunki licencyjne EZD RP** – regulacje dotyczące udostępniania systemu EZD RP jako freeware udostępnione na stronie <https://www.ezdrp.gov.pl>.

§ 2

Aktywacja Usługi

1. Usługa jest udostępniana przez Usługodawcę na infrastrukturze będącej własnością Operatora Usługi, w lokalizacjach położonych na terenie Polski na urządzeniach zarządzanych przez Usługodawcę i jego personel, z zachowaniem najwyższych zasad bezpieczeństwa i ochrony danych osobowych wymaganych przez obowiązujące przepisy prawa.
2. Udzielenie dostępu do Usługi wymaga złożenia oświadczenia przez osobę upoważnioną do reprezentowania podmiotu chcącego korzystać z Usługi oraz akceptacji Regulaminu, wzór oświadczenia dostępny jest na stronie <https://www.ezdrp.gov.pl>. Udzielenie dostępu do Usługi może wymagać zawarcia odpowiednich umów, porozumień, złożenia oświadczeń innych niż wskazane w zdaniu poprzednim, określonych przez Operatora Wsparcia, Operatora Usługi lub Usługodawcę, o czym Usługobiorca zostanie poinformowany przed aktywowaniem Usługi.
3. Złożenia oświadczenia, o którym mowa w ust. 2 powyżej, w tym akceptacja Regulaminu, jest równoznaczna z zawarciem porozumienia pomiędzy Operatorem Usługi a Usługobiorcą, o którym mowa w § 7 ust. 1 Uchwały WIIP.
4. Usługodawca udziela Usługobiorcy dostępu do Usługi oraz tworzy Konto Administratora dla wskazanych użytkowników końcowych Usługobiorcy, pozwalające na administrowanie i konfigurowanie Usługą, w tym nadawanie dostępu do Usługi innym Użytkownikom końcowym.
5. Aktywowanie Usługi przez Usługobiorcę następuje z chwilą pierwszego zalogowania się do podmiotu przez Administratora.

§ 3

Warunki świadczenia Usługi

1. Usługobiorca i Użytkownicy końcowi uzyskują dostęp do interfejsu graficznego i usług API (WebServices) w ramach Usługi bez prawa dostępu do Usług infrastrukturalnych.
2. Usługobiorca przyjmuje do wiadomości, że infrastruktura Usługi jest współdzielona przez Usługodawcę pomiędzy Usługobiorców, zaś każdy z Usługobiorców korzysta z wyizolowanej dla niego części infrastruktury Usługi.
3. Usługobiorca w ramach Usługi uzyskuje dostęp do środowiska testowego oraz produkcyjnego. Każde środowisko jest konfigurowane przez Usługobiorcę niezależnie. Środowiska testowe i produkcyjne mogą mieć odrębne warunki i parametry dostępności.

4. Usługodawca 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 Regulamin, odrębna umowa z Usługobiorcą lub przepis powszechnie obowiązującego prawa stanowią inaczej. Operator Wsparcia świadczy wsparcie w zakresie wdrażania i eksploatacji systemu EZD RP.
5. Usługobiorca przyjmuje do wiadomości i akceptuje fakt, że Usługodawca nie zapewnia w jakimkolwiek zakresie synchronizacji danych lub konfiguracji pomiędzy środowiskami, chyba że Regulamin, odrębna umowa z Usługobiorcą lub przepis powszechnie obowiązującego prawa stanowią inaczej.
6. Usługobiorca przyjmuje do wiadomości i akceptuje fakt, że adresy dostępne (nazwy dns, numery IP) mogą się zmieniać w okresie świadczenia Usługi pomiędzy Usługobiorcą i Usługodawcą. Informacje o adresach dostępowych podawane są przez Operatora Wsparcia.
7. Usługodawca określa poziom dostępności Usługi, jak również minimalne wymagania techniczne umożliwiające Usługobiorcy korzystanie z Usługi. W szczególności Usługodawca ma uprawnienia do określania:
 - 1) sposobu dostępu do Usługi z wykorzystaniem dedykowanego szyfrowanego połączenia z sieci Usługobiorcy do sieci Usługodawcy;
 - 2) minimalnych wymagań technicznych dla urządzeń i systemów Usługobiorcy;
 - 3) gwarantowanej dostępności Usługi;
 - 4) okien serwisowych;
 - 5) maksymalnej przestrzeni na przechowywane dane oraz dokumenty;
 - 6) maksymalnej liczby Użytkowników końcowych;
 - 7) wydajności mierzonej czasem odpowiedzi serwera dla wybranych funkcji lub metod.
8. Usługodawca ma obowiązek sporządzać kopie bezpieczeństwa zgodnie z warunkami i parametrami dostępności Usługi. 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. Usługodawca zastrzega sobie prawo do czasowych przerw lub ograniczenia dostępności Usługi ze względów technicznych, technologicznych lub innych uzasadniających przerwę lub ograniczenie dostępności Usługi. Operator Wsparcia dołoży uzasadnionych starań, aby o zaplanowanej przerwie lub ograniczeniu dostępności Usługi powiadomić Usługobiorcę z wyprzedzeniem.
10. 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 w żadnym stopniu testowana w zakresie przydatności do tego celu.

11. Usługa nie jest przeznaczona do przetwarzania informacji niejawnych. Usługodawca nie ponosi jakiejkolwiek odpowiedzialności związanej z informacjami niejawnymi umieszczonymi w Usłudze przez podmiot inny niż Operator Usługi lub Operator Wsparcia.
12. Operator Usługi, Operator Wsparcia oraz Usługodawca zastrzegają sobie prawo do gromadzenia danych statystycznych o sposobie korzystania przez Usługobiorcę z Usługi, analizowania tych danych i tworzenia z nich raportów. Operator Usługi, Operator Wsparcia oraz Usługodawca mają 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.
13. W przypadku stwierdzenia przez Usługodawcę istotnego naruszenia zapisów § 4 Regulaminu przez Usługobiorcę lub Użytkownika końcowego, w szczególności w sytuacjach związanych z incydentami w zakresie cyberbezpieczeństwa lub dla zapewnienia niezakłóconego działania Usługi, Usługodawca jest uprawniony do natychmiastowego zawieszenia Usługi temu Usługobiorcy, bez wcześniejszego informowania Usługobiorcy o takim zamiarze. Usługodawca informuje Operatora Wsparcia o fakcie zawieszenia Usługi względem Usługobiorcy.
14. W przypadku zawieszenia, o którym mowa w ust.13, Usługobiorca ma obowiązek złożenia do Operatora Wsparcia natychmiastowych wyjaśnień, nie później niż w ciągu 10 dni roboczych od dnia zawieszenia. W przypadku braku złożenia wyjaśnień lub uznania ich przez Usługodawcę za niewystarczające, świadczenie Usługi zostanie zakończone.
15. W przypadkach naruszeń, które są w ocenie Usługodawcy wyjątkowo rażące, w szczególności w przypadkach przewidzianych przez przepisy prawa lub ze względu na istotny interes bezpieczeństwa lub porządku publicznego, Usługodawca ma prawo zakończenia świadczenia Usługi, bez wcześniejszego informowania Usługobiorcy o takim zamiarze. Usługodawca informuje Operatora Wsparcia o fakcie zakończenia świadczenia Usługi względem Usługobiorcy.

§ 4

Obowiązki Usługobiorcy

1. Usługobiorca zobowiązany jest do przestrzegania zasad bezpieczeństwa w korzystaniu z Usługi, w szczególności do:
 - 1) uzyskiwania dostępu do Usługi poprzez zabezpieczone kanały komunikacji;
 - 2) zapewnienia, że status Użytkownika końcowego lub szczególne uprawnienia i dostęp do Usługi nadawane są tylko odpowiednio uprawnionym osobom;
 - 3) niezwłocznego zgłaszania Operatorowi Wsparcia wszelkich zauważonych nieprawidłowości, incydentów dotyczących Usługi za pośrednictwem Portalu Zgłoszeń.
2. Usługobiorca odpowiada za:
 - 1) prace integracyjne oraz narzędzia integrujące środowisko Usługobiorcy z Usługą, które realizuje we własnym zakresie;
 - 2) zapewnienie łączności o parametrach zgodnych z określonymi przez Usługodawcę i zapewniających wydajność Usługi i ciągłość dostępu do niej;

- 3) użytkowanie w ramach Usługi dodatkowych aplikacji systemowych instalowanych na stacjach roboczych, zgodnie z wymaganiami określonymi w Podręczniku EZD RP na Portalu EZD RP,
 - 4) wprowadzenie w swoich jednostkach organizacyjnych przepisów i procedur wewnętrznych, związanych z wdrożeniem i funkcjonowaniem Usługi oraz korzystaniem z niej przez Usługobiorcę i jego Użytkowników końcowych,
 - 5) korzystania z Usługi, w sposób prawidłowy i zgodny z Regulaminem, przez swoich Użytkowników końcowych, w tym poinformowanie ich o konieczności zapoznania się z Regulaminem, ewentualnymi innymi regulacjami Operatora Wsparcia dotyczącymi Systemu EZD RP i Warunkami licencyjnymi EZD RP;
 - 6) spełnienie wymagań technicznych niezbędnych do współpracy z Usługą, które zostały określone na stronie internetowej pod adresem: <https://www.ezdrp.gov.pl>.
3. Usługobiorca zobowiązany jest do korzystania z Usługi w sposób zgodny z Regulaminem, Warunkami licencyjnymi EZD RP i przepisami obowiązującego prawa. W szczególności Usługobiorcę obowiązuje zakaz:
- 1) korzystania z Usługi w sposób zakłócający jej funkcjonowanie lub zakłócający korzystanie z niej przez innych Usługobiorców lub Użytkowników końcowych;
 - 2) zamieszczania w Usłudze bezprawnych lub naruszających prawa osób trzecich (w tym prawa własności intelektualnej) Treści Użytkowników, Materiałów Użytkowników 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 przełamania 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 Usługi lub jej zasobów, w tym danych Usługobiorców lub Użytkowników końcowych, nieujawnionych do wiadomości publicznej informacji technicznych, technologicznych i organizacyjnych lub innych wiadomości posiadających wartość gospodarczą;
 - 7) podejmowania działań nakierowanych na szkodę Operatora Usługi, Operatora Wsparcia i Usługodawcy lub innych działań niedozwolonych prawem lub sprzecznych z zasadami współżycia społecznego.
4. Usługobiorca nie jest uprawniony do udzielania dostępu do Usługi innym podmiotom lub osobom trzecim, z wyjątkiem udostępnienia na rzecz swoim Użytkownikom końcowym.

§ 5

Świadczenie Usługi drogą elektroniczną

1. Z momentem aktywowania Usługi przez Usługobiorcę zawarta zostaje umowa, pomiędzy Usługodawcą a Usługobiorcą, o świadczenie usług drogą elektroniczną w rozumieniu Ustawy o Świadczeniu Usług Drogą Elektroniczną.
2. Operator Usługi zobowiązał Usługodawcę do dostarczania Usługi w odrębnej umowie.
3. Wszelkie nieprawidłowości w funkcjonowaniu Usługi mogą być zgłaszane Operatorowi Wsparcia za pośrednictwem Portalu Zgłoszeń.

§ 6

Aktualizacje i nowe wersje Usługi

1. Usługodawca jest zobowiązany do wprowadzania aktualizacji oraz nowych wersji Systemu EZD RP w przypadku jej opublikowania przez Operatora Wsparcia.
2. Wprowadzanie aktualizacji oraz nowych wersji przez Usługodawcę nastąpi poprzez komunikat w Systemie EZD RP, informujący o planowanej aktualizacji lub nowej wersji i nie wymaga zgody Usługobiorcy.
3. W przypadku zmian funkcjonalnych lub technologicznych Systemu EZD RP, nowa wersja Systemu EZD RP zostanie udostępniona Usługobiorcy najpierw w środowisku testowym, a następnie w środowiskach produkcyjnych.
4. Usługobiorca jest obowiązany przeprowadzić weryfikację poprawnego działania Usługi w swoim środowisku testowym oraz zgłosić niezwłocznie wszelkie problemy i błędy w działaniu Usługi Operatorowi Wsparcia. W przypadku braku zgłoszeń o błędach, po opublikowaniu komunikatu o wdrożeniu nowej wersji (o którym mowa w pkt 2) przyjmuje się, że Usługa działa prawidłowo.

§ 7

Dane osobowe

1. Administratorem danych osobowych przetwarzanych w ramach Usługi jest Usługobiorca.
2. Usługobiorca jako administrator danych osobowych powierza Operatorowi Usługi przetwarzanie danych osobowych wskazanych w ust. 1, zgodnie z zawartą umową powierzenia przetwarzania danych osobowych, która określa prawa i obowiązki stron tej umowy.
3. Operator Wsparcia jest administratorem danych osobowych zbieranych w procesie rejestracji Usługobiorcy. Dane te będą przetwarzane przez Operatora Wsparcia 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;
 - 2) umożliwieniem Usługobiorcy korzystania z Usługi na zasadach określonych w Regulaminie;

- 3) zapewnieniem funkcjonowania Usługi oraz Systemu EZD RP na zasadach określonych w Regulaminie.
4. Operator Wsparcia przekazuje Usługodawcy dane niezbędne do rejestracji Konta.
5. Usługodawca 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.

§ 8

Odpowiedzialność Usługodawcy

1. Usługodawca dokłada uzasadnionych starań, aby Usługa działała w sposób ciągły, bez zakłóceń, na warunkach i o parametrach określonych w załączniku do niniejszego Regulaminu.
2. Usługodawca 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 przesłaniu, nieprawidłowa transmisja danych itp.) spowodowane Siłą Wyższą lub innym czynnikiem niezależnym od Usługodawcy
3. Za czynniki niezależne od Usługodawcy w rozumieniu ust. 2 uważa się w szczególności:
 - 1) awarie transmisji lub łączy telefonicznych, obciążenia łączy, 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 Regulaminu, Warunków licencyjnych lub właściwych przepisów powszechnie obowiązującego prawa;
 - 6) korzystanie przez Usługobiorcę z oprogramowania innego niż wskazane, zalecane lub udostępnione przez Operatora Wsparcia, w tym za korzystanie z oprogramowania z naruszeniem Warunków licencyjnych lub innych praw osób trzecich (naruszenia licencji itp.);
 - 7) brak dokonania przez Usługobiorcę 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 Usługodawcę działanie osób trzecich lub niekompatybilność Usługi z infrastrukturą techniczną Użytkownika.
4. Operator Usługi, Operator Wsparcia i Usługodawca nie ponoszą w żadnym zakresie odpowiedzialności za Treści Użytkowników i Materiały Użytkowników. Usługobiorca

ponosi wyłączną odpowiedzialność za wszelkie Treści Użytkowników i Materiały Użytkowników, do których mogą mieć dostęp w ramach Usługi lub za jej pośrednictwem.

5. Operator Usługi, Operator Wsparcia i Usługodawca nie ponoszą odpowiedzialności za naruszenia Regulaminu lub przepisów prawa przez Usługobiorcę, w tym w przypadku udostępnienia przez Usługobiorcę Usługi osobom trzecim z naruszeniem postanowień Regulaminu.
6. Operator Usługi, Operator Wsparcia i Usługodawca nie ponoszą odpowiedzialności za zapewnienie Usługobiorcy łączy dostępowego zgodnego z parametrami przez niego określonymi, zapewniającego wydajność Usługi i ciągłość dostępu do niej, chyba że niniejszy Regulamin, odrębna umowa z Usługobiorcą lub przepis powszechnie obowiązującego prawa stanowią inaczej.

§ 9

Prawa własności intelektualnej

1. Prawa autorskie do Systemu EZD RP w rozumieniu Ustawy o Prawie Autorskim przysługują Skarbowi Państwa, którego dysponentem jest minister właściwy ds. informatyzacji.
2. Usługodawca nie uzyskuje praw własności intelektualnej ani innego tytułu prawnego do Treści Użytkowników, Materiałów Użytkowników umieszczanych w Usłudze.
3. Działania Usługodawcy w celu ochrony antywirusowej Usługi nie ingerują w Treści Użytkowników, Materiały Użytkowników ani w dane Usługobiorcy.

§ 10

Zgłoszenia dotyczące Usługi

Zasady przesyłania zgłoszeń dotyczących nieprawidłowości w działaniu Usługi zawarte są w Regulaminie Usług Wsparcia EZD RP opublikowanym na Portalu EZD RP.

§ 11

Reklamacje

1. Usługobiorca jest uprawniony do przesłania reklamacji za pośrednictwem Portalu Zgłoszeń w terminie 30 (słownie: trzydziestu) dni kalendarzowych licząc od dnia, w którym Usługa była świadczona lub miała być świadczona. Dokonując zgłoszenia reklamacji, 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;
- 4) dane kontaktowe zgłaszającego, w tym służbowy adres e – mail oraz numer telefonu służbowego

2. Operator Wsparcia w razie potrzeby zwróci się do Usługobiorcy o uzupełnienie treści zgłoszonej reklamacji.

3. Usługodawca dołoży rozsądnych ekonomicznie starań, aby rozpoznać dokonane zgłoszenie reklamacyjne i przywrócić możliwość poprawnego korzystania z Usługi w możliwie krótkim terminie, nie dłuższym niż 14 (słownie: czternaście) dni kalendarzowych, chyba że zachowanie tego terminu nie jest możliwe. O wyniku rozpatrzenia reklamacji Operator Wsparcia powiadomi Usługobiorcę za pośrednictwem poczty elektronicznej (e-mail).

§ 12

Postanowienia końcowe

1. Regulamin obowiązuje od dnia jego opublikowania.
2. Regulamin jest udostępniany w formie elektronicznej, na stronie internetowej pod adresem: <https://www.ezdrp.gov.pl>
3. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmiany postanowień Regulaminu, w szczególności w przypadkach, o których mowa § 6 ust. 1. Zmiany Regulaminu wchodzi w życie po upływie 21 (słownie: dwudziestu jeden) dni kalendarzowych od ich opublikowania na Portalu EZD RP, chyba że z przepisu prawa wynika zastosowanie krótszego terminu.
4. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie znajdują właściwe obowiązujące przepisy polskiego prawa.
5. Wszelkie spory pomiędzy Użytkownikami a Operatorem Wsparcia lub Usługodawcą, a także w związku z interpretacją postanowień Regulaminu, strony zobowiązują się rozstrzygać w sposób ugodowy. W przypadku braku osiągnięcia porozumienia pomimo upływu 60 (słownie: sześćdziesięciu) dni kalendarzowych od dnia zainicjowania sporu, spory pomiędzy stronami będzie rozstrzygał sąd powszechny w Warszawie właściwy dla siedziby Usługodawcy.

Załącznik do Regulaminu świadczenia usługi system ESD RP drogą elektroniczną (SaaS2 ESD RP)

Warunki i parametry dla Usługi SaaS2 ESD RP.

1. Usuwanie Awarii

Awaria krytyczna – całkowita niedostępność całej Usługi lub jej krytycznej części dla wszystkich lub większości Usługobiorców

Awaria – 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

	Godziny Obsługi awarii	Czas reakcji na awarię krytyczną	Czas usunięcia awarii krytycznej	Czas reakcji na awarię niekrytyczną	Czas usunięcia awarii niekrytycznej
Środowisko produkcyjne	Dni Robocze 8:00 – 16:00	do 3 godzin roboczych	do 12 godzin roboczych	do 6 godzin roboczych	do 16 godzin roboczych
Środowisko testowe	Dni Robocze 8:00 – 16:00	do 6 godzin roboczych	do 18 godzin roboczych	do 8 godzin roboczych	do 24 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.

