

Правила користувацького погодження для CRM системи Envу

1. Вступ

Ласкаво просимо до CRM системи Envу! Ці Правила користувацького погодження (надалі "Правила") визначають умови використання нашої CRM системи (надалі "Система"). Будь ласка, уважно ознайомтеся з ними перед початком використання системи.

2. Прийняття умов

Використовуючи Систему, ви погоджуєтесь з цими Правилами. Якщо ви не погоджуєтесь з будь-якою частиною цих Правил, будь ласка, не використовуйте Систему.

3. Реєстрація та обліковий запис

- **3.1. Реєстрація.** Для доступу до Системи необхідно зареєструвати обліковий запис. Під час реєстрації використовуйте тільки *корпоративний email* в домені університету та актуальну інформацію.
- **3.2. Конфіденційність облікових даних:** Ви відповідаєте за збереження конфіденційності вашого пароля та облікових даних. У разі несанкціонованого використання вашого облікового запису ви зобов'язані негайно повідомити нас.
- **3.3. Аутентифікація.** Для реєстрації акаунта в системі Користувач повинен пройти подвійну аутентифікацію для входу в Систему.

4. Використання Системи

- **4.1. Законне використання:** Ви погоджуєтесь використовувати Систему лише в роботі або навчанні та з законною метою з дотриманням всіх законів та нормативних актів.
- **4.2. Заборонені дії:** Ви не маєте права використовувати Систему для:
 - Поширення шкідливого програмного забезпечення або вірусів;
 - Порушення прав інтелектуальної власності інших користувачів або третіх осіб;
 - Виконання дій, що можуть зашкодити роботі Системи або інших користувачів;

5. Доступність та підтримка мобільних пристроїв:

- **5.1 Мобільна версія:** Система Envу доступна для використання на мобільних пристроях, що дозволяє користувачам зручно працювати з будь-якого місця.
- **5.2 Обмеження мобільного доступу:** Деякі функції можуть бути обмежені при використанні мобільної версії для забезпечення безпеки та стабільності Системи.

6. Архівування та резервне копіювання даних:

- **6.1 Автоматичне резервне копіювання:** Всі дані, що зберігаються в Системі, автоматично резервуються для захисту від втрати інформації. Користувачі

можуть бути впевнені, що у разі будь-яких технічних збоїв їх дані будуть збережені.

- **6.2 Архівування заявок:** Завершені заявки можуть бути автоматично переміщені до архіву для збереження історії взаємодії з Системою.

7. Підтримка користувачів:

- **7.1 Технічна підтримка:** Користувачі можуть звертатися за допомогою до технічної підтримки у разі виникнення проблем із використанням Системи. Контактна інформація для підтримки вказана на відповідній сторінці.
- **7.2 Звіт про помилки:** Користувачі зобов'язані повідомляти про будь-які помилки або несправності, які виникають під час роботи з Системою, для їхнього оперативного виправлення.

8. Захист даних

- **8.1. Конфіденційність:** Ми зобов'язуємося захищати ваші особисті дані відповідно до нашої Політики конфіденційності.
- **8.2. Доступ до даних:** Ви маєте право доступу до своїх особистих даних та можливість їх виправлення.
- **8.3. Захист облікових даних:** Користувачі зобов'язані використовувати складні паролі (не менше 8 символів, літери з урахуванням регістру, цифри, спеціальні символи) та не розголошувати їх третім особам.
- **8.4. Хешування:** система буде хешувати всі паролі, які встановлені Користувачем при реєстрації акаунта.
- **8.5. Захист інформації:** Ми застосовуємо сучасні методи захисту від кіберзагроз.
- **8.6. Виявлення та повідомлення:** Користувачі повинні негайно повідомляти про будь-які підозрілі дії або можливі порушення безпеки.

9. Відповідальність

- **9.1. Обмеження відповідальності:** Envu не несе відповідальності за будь-які прямі або непрямі збитки, що можуть виникнути в процесі використання або неможливості використання Системи.
- **9.2. Відмова від гарантій:** Система надається користувачу "як є", без будь-яких гарантій. Ми не гарантуємо безперебійну або безпомилкову роботу системи. Користувач визнає, що можливі перебої, помилки або збої в роботі системи, і зобов'язується самостійно вживати заходів для зменшення можливих ризиків.
- **9.3 Відмова від гарантій щодо точності та повноти даних:** Ми не гарантуємо точність, повноту або актуальність внесених даних інших користувачів, що зберігаються або обробляються у CRM системі. Користувач повинен самостійно перевіряти точність введених або отриманих даних.

10. Правильність подачі ЗАЯВКИ та актуальність інформації

- **10.1. Точність інформації:** Користувач зобов'язується надавати точну, актуальну та правдиву інформацію під час подачі заявки або роботи в системі в цілому.

- **10.2. Закриття заявки:** У разі подачі неправильної або некоректної інформації, ваша заявка буде закрита без виконання працівниками структурних підрозділів, зазначених на сторінці подачі заявок.

11. Поведінка в чаті

- **11.1. Шанобливе спілкування:** Усі користувачі зобов'язані дотримуватися ввічливості та поваги до інших користувачів під час спілкування в чаті.
- **11.2. Заборонені дії в чаті:**
 - Використання ненормативної лексики, образ чи погроз.
 - Поширення спаму, реклами або несанкціонованого контенту.
 - Порухення конфіденційності інших користувачів.
 - Будь-які форми дискримінації або хейт-спічу.

12. Відповідальність за контент

- **12.1. Користувацький контент:** Користувачі несуть відповідальність за контент, який вони завантажують або публікують через Систему.
- **12.2. Моніторинг:** Envу залишає за собою право моніторити та видаляти будь-який контент, що порушує ці Правила або чинне законодавство.

13. Заборонені дії в Системі

- **13.1. Неавторизований доступ:** Забороняється здійснювати спроби несанкціонованого доступу до будь-якої частини Системи або облікових записів інших користувачів.
- **13.2. Маніпуляція даними:** Забороняється навмисно маніпулювати, видаляти, або змінювати дані без належного дозволу.
- **13.3. Використання ботів та скриптів:** Забороняється використовувати автоматизовані засоби (боти, скрипти) для взаємодії з Системою без офіційного дозволу.
- **13.4. Порушення прав інтелектуальної власності:** Забороняється завантажувати, публікувати або розповсюджувати матеріали, що порушують права інтелектуальної власності інших осіб.

14. Система оновлення сайтів "Сайт+"

- **14.1. Процес подачі заявки:** Система оновлення сайтів "Сайт+" передбачає проходження трьох кроків подачі заявки на оновлення. Після успішного завершення цих кроків, команда Envу зобов'язується оновити ваш сайт за дизайном, розробленим командою Envу.
- **14.2. Імпорт контенту:** Команда Envу допоможе імпортувати контент з вашого сайту за допомогою плагінів WordPress, але не гарантує перенесення всієї інформації.
- **14.3. Підтримка сайту:** Команда Envу буде підтримувати ваш сайт на основі оновлення шаблону та виправлень візуальних багів у відображенні контенту.
- **14.4. Адміністратор сайту:** Після подачі заявки та відображення її в таблиці в черзі або виконаних проєктів, адміністратором сайту стає той, хто подав заявку. Взаємодія надалі команда Envу буде з цим адміністратором.
- **14.5. Зміна адміністратора:** У разі зміни адміністратора на вашому сайті необхідно надіслати відповідну електронну заявку на верифікацію.

- **14.6. Відмова в оновленні сайту:** Адміністрація залишає за собою право відмовити в оновленні сайту з наступних причин:
 - **Некоректна або неповна інформація:** Якщо в заявці надано некоректну, неповну або оманливу інформацію.
 - **Невідповідність вимогам:** Сайт не відповідає технічним або контентним вимогам, встановленим командою Envу.
 - **Порушення законодавства:** Сайт містить нелегальний, образливий або заборонений контент, який порушує чинне законодавство.
 - **Порушення прав інтелектуальної власності:** Сайт порушує права інтелектуальної власності третіх осіб.
 - **Технічні обмеження:** Технічна неможливість оновлення сайту через несумісність платформ або інших технічних обмежень.
 - **Невідповідність політикам Envу:** Запитовані зміни або функціонал виходять за рамки послуг, що надаються в рамках програми "Сайт+".
 - **Неактивність сайту:** Сайт є неактивним або не оновлювався протягом тривалого часу без поважних причин.

У разі відмови в оновленні сайту адміністрація повідомить заявника про причину відмови та, за можливості, надасть рекомендації щодо усунення проблем для повторної подачі заявки.

15. Зміни до Правил

Envу залишає за собою право змінювати ці Правила в будь-який час. У разі внесення змін, оновлені Правила будуть опубліковані на нашому вебсайті, а також відображені в повідомленні на головній сторінці системи. Будь ласка, регулярно перевіряйте ці місця для отримання актуальної інформації. Ваше подальше використання Системи після внесення змін означатиме вашу згоду з новими умовами.

16. Контакти

Якщо у вас виникли запитання або пропозиції щодо цих Правил, будь ласка, зв'яжіться з нашою командою через надану контактну інформацію:

- **Електронна пошта:** support.envu@nau.edu.ua

Ми завжди раді допомогти! Дякуємо, що обрали CRM систему Envу!