

Instrukcja Bezpieczeństwa – Pomoc Zdalna

Dziękujemy za zaufanie i wybór naszych usług IT. Twoje bezpieczeństwo jest dla nas priorytetem, dlatego prosimy o zapoznanie się z poniższymi zasadami przed nawiązaniem połączenia zdalnego.

1. Jak przygotować się do sesji?

- **Zamknij prywatne pliki:** Przed rozpoczęciem połączenia zamknij wszystkie okna przeglądarki z bankowością online, prywatnymi wiadomościami lub poufnymi dokumentami, które nie dotyczą zgłoszenia.
- **Bądź przy komputerze:** Przez cały czas trwania pomocy zdalnej powinieneś znajdować się przy urządzeniu. Będziesz widzieć każdy ruch kursora i każdą operację, którą wykonuje nasz specjalista.

2. Zasady bezpiecznego połączenia

- **Weryfikacja specjalisty:** Nigdy nie podawaj numeru ID oraz hasła osobom, które same do Ciebie dzwonią (tzw. "scam"). Połączenie zdalne następuje **wyłącznie** po Twoim zgłoszeniu i w ustalonym terminie.
- **Kontrola nad sesją:** W każdej chwili możesz przerwać połączenie, klikając przycisk „Rozłącz” (Disconnect) lub zamykając program.
- **Jednorazowy dostęp:** Nasz klient w wersji *Quick Support* nie instaluje się na stałe. Po jego zamknięciu dostęp do Twojego komputera zostaje całkowicie odcięty. Nikt nie połączy się z Tobą ponownie bez Twojej wiedzy i ponownego uruchomienia programu.

3. Szyfrowanie i ochrona danych

- Twoje połączenie jest szyfrowane technologią **End-to-End**, co oznacza, że nikt postronny nie jest w stanie "podglądać" sesji.
- Działamy zgodnie z wytycznymi **RODO** oraz standardami **NIS2** – dbamy o to, aby Twoje dane pozostały poufne.

4. Szybka instrukcja uruchomienia

1. Otwórz pobrany plik **MaHalNet-QS.exe**.
2. Zatwierdź ewentualne zapytanie systemu Windows o uruchomienie programu.
3. Podaj naszemu specjaliście wyświetlony **Identyfikator (ID)**.
4. Gdy specjalista spróbuje się połączyć, na ekranie może pojawić się prośba o akceptację – kliknij **Akceptuj (Accept)**.



Nota prawna i wyłączenie odpowiedzialności

1. **Zgoda na połączenie:** Uruchomienie programu i podanie identyfikatora (ID) specjalście jest równoznaczne z wyrażeniem dobrowolnej zgody na nawiązanie sesji zdalnej w celu diagnostyki lub naprawy systemu.
2. **Ograniczenie odpowiedzialności:** Usługodawca dokłada wszelkich starań, aby rozwiązać zgłoszony problem w sposób bezpieczny i profesjonalny. Usługodawca nie ponosi jednak odpowiedzialności za ewentualną utratę danych wynikającą z wcześniejszego uszkodzenia nośników danych lub oprogramowania klienta.
3. **Kopia zapasowa:** Użytkownik jest informowany o konieczności posiadania aktualnej kopii zapasowej kluczowych danych przed rozpoczęciem prac serwisowych.
4. **Poufność:** Usługodawca zobowiązuje się do zachowania poufności wszelkich informacji uzyskanych w trakcie sesji, zgodnie z obowiązującymi przepisami RODO oraz polityką bezpieczeństwa firmy.
5. **Zakończenie sesji:** Po zakończeniu pracy program zostaje wyłączony, a dostęp do urządzenia wygasa. Usługodawca nie posiada możliwości ponownego połączenia bez wyraźnej zgody i ponownego uruchomienia aplikacji przez Użytkownika.

