

REGULAMIN USŁUGI „PAKIET USŁUG 5H , 10H , 20H”**§ 1**

Niniejszy Regulamin określa zakres i warunki świadczenia usług komputerowych przez firmę X-COM Spółka Jawna 41-200 Sosnowiec Górska 15 G KRS:000091206 zwaną dalej "Wykonawcą".

§ 2

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

1. "abonament" - usługa polegająca na zapewnieniu Abonentowi stałego dostępu do usług informatycznych świadczonych przez Wykonawcę.
2. „Abonent” – firma korzystająca z abonamentu - „PAKIET USŁUG 5H, 10H, 20H”.
3. „cennik” - zestawienie dostępnych usług informatycznych Wykonawcy oraz wysokości opłat za te usługi wraz z zasadami ich naliczania.
4. „pakiet” – przyznanie limitu początkowego jednostek godzinowych lub zwiększenie limitu jednostek godzinowych w wyniku wniesienia przedpłaty za usługi informatyczne.
5. „limit jednostek godzinowych” – łączna ilość godzin 5, 10 lub 20, możliwych do realizacji w terminie 1 roku od daty zakupu.
6. „panel serwisowy” – internetowy serwis obsługi zleceń do wykonania.
7. „pomoc zdalna” – telefoniczna lub internetowa pomoc techniczna realizowana za pomocą łącz internetowych z wykorzystaniem aplikacji umożliwiających zdalny dostęp. (HelpDesk) .

§ 3

Zakres obsługi serwisowej:

1. Wykonawca zapewnia dostęp do usług serwisowych w postaci pomocy zdalnej lub interwencji na miejscu u klienta.
2. Pomoc świadczona będzie w godzinach:
 - (1) 8:00 -16:00 w taryfie dziennej w dni robocze rozliczane z dokładnością do 10 minut.
 - (2) 16:00 – 08:00 w taryfie nocnej oraz w dni ustawowo wolne od pracy rozliczane z dokładnością do 30 minut, ilość minut liczona jest podwójnie

§ 4

Obowiązki Wykonawcy:

1. Interwencje serwisanta- każdy problem z pracą komputera, drukarki, monitora i pracą sieci jak również wymiana uszkodzonych części na nowe.
2. Interwencje wdrożeniowca - problemy z konfiguracją i działaniem oprogramowania (Asseco BS i Microsoft).
3. Konsultacje telefoniczne dotyczące oprogramowania i sprzętu informatycznego.

§ 5

Obowiązki Abonenta:

1. Abonent zobowiązuje się zgłaszać powstałe u siebie usterki poprzez :
 - panel serwisowy - <http://serwis.xc.com.pl>.
 - telefonicznie (032) 265-68-90/91; (032) 291-84-92.

§ 6

Rozliczanie usługi:

Wykorzystany czas na pomoc techniczną przez Wykonawcę zostanie odjęty od ilości minut wykupionych przez Zleceniodawcę zgodnie z zasadą:

- Pomoc zdalna - minimalna jednostka rozliczeniowa to 10 minut.
- Pomoc na miejscu u klienta - pierwsza cała godzina, następnie jednostka rozliczeniowa to 30 minut.

§ 7

Cennik usługi:

- **Pakiet usług 5H** - 5 godzin informatycznych - zgodnie z cennikiem usług X-COM Spółka Jawna obowiązującym w dniu wykonania usługi.
- **Pakiet usług 10H** - 10 godzin informatycznych - zgodnie z cennikiem usług X-COM Spółka Jawna obowiązującym w dniu wykonania usługi.
- **Pakiet usług 20H** - 20 godzin informatycznych - zgodnie z cennikiem usług X-COM Spółka Jawna obowiązującym w dniu wykonania usługi.
- **Dojazd** - zgodnie z cennikiem usług X-COM Spółka Jawna obowiązującym w dniu wykonania usługi.

Nasze rozwiązania - Twój sukces