

# Regulamin świadczenia usług serwisowych przy wykorzystaniu oprogramowania do zdalnej obsługi

Regulamin jest dedykowany dla klientów, którzy nie są związani z nami stałą umową serwisową. Podmiotem świadczącym informatyczne usługi serwisowe na odległość przy wykorzystaniu oprogramowania do zdalnej obsługi są wspólnicy spółki cywilnej **NetCom M.Sierak, P.Porosło, J.Gniady** z siedzibą przy ul. Przemysłowej 4e w Tarnowie, NIP: 9930099109, spółka zwana w dalszej części regulaminu: Netcom.

## § 1

1. Za pośrednictwem oprogramowania do zdalnej obsługi TeamViewer Netcom świadczy usługi serwisu polegające na zdalnym połączeniu się ze stacją roboczą Klienta oraz próbie usunięcia zgłaszanego problemu przez Klienta.

2. Z momentem żądania przez Klienta, wykonania zdalnej obsługi serwisowej z wykorzystaniem oprogramowania TeamViewer, Klient akceptuje wszystkie postanowienia niniejszego regulaminu, cennika świadczenia usług oraz regulaminu powierzenia przetwarzania danych osobowych o treści udostępnionej klientowi na naszej stronie internetowej pod adresem <https://netcom365.pl/!r/rppdo.pdf>

Klient przed przystąpieniem przez Netcom do świadczenia Pomocy zdalnej oświadcza, iż zapoznał się z regulaminem, cennikiem oraz regulaminem powierzenia przetwarzania danych osobowych oraz akceptuje jego postanowienia. Akceptacja Regulaminu oznacza zawarcie Umowy bez konieczności sporządzania odrębnej Umowy.

## §2

1. Warunkiem korzystania przez Klienta z usług serwisowej jest:

a) możliwość korzystania z komputera lub innego końcowego urządzenia telekomunikacyjnego z dostępem do sieci Internet;

b) posiadanie adresu email, za pomocą którego można odbierać i wysyłać wiadomości poczty elektronicznej;

c) posiadanie numeru telefonu komórkowego zarejestrowanego w sieciach telefonii komórkowej na terenie Rzeczypospolitej Polskiej, za pomocą którego można odbierać i wysyłać wiadomości SMS oraz nawiązać połączenie głosowe.

2. Klient chcąc skorzystać z usług serwisu zobowiązany jest do używania wyłącznie oprogramowania Teamviewer dostępnego na stronie <https://netcom365.pl>. W przypadku korzystania z innego sposobu

komunikacji lub oprogramowania Teamviewer innego pochodzenia NetCom traci możliwość prowadzenia rejestracji prac z podziałem na pracowników oraz czasu, w którym były one wykonane.

3. Dla zapewnienia prawidłowego działania oprogramowania do zdalnej obsługi wymagany jest dostęp do jednostki centralnej i łącza internetowego o minimalnych parametrach: transfer powyżej 1 MB/s

Warunkiem koniecznym dla realizacji Pomocy zdalnej jest dostęp do Internetu. NetCom nie ponosi odpowiedzialności za zbyt wolne działanie Internetu po stronie Klienta, za przerwy w świadczeniu usług drogą elektroniczną wynikające z awarii lub przypadków wadliwego funkcjonowania systemów teleinformatycznych będących poza jej wpływem, a także w okolicznościach prowadzonych prac konserwacyjnych systemu teleinformatycznego.

4. Połączenie zdalne za pośrednictwem oprogramowania Teamviewer udostępnianego przez NetCom jest szyfrowane, a jego nawiązanie nie wymaga podania hasła dla każdej sesji. W razie jakichkolwiek wątpliwości Klienta co do tożsamości osób działających w imieniu NetCom zobowiązany jest on do kontaktu telefonicznego pod nr tel. +4814 666 3333 lub +4814 622 2220, celem potwierdzenia czy prace są wykonywane przez pracowników NetCom.

5. Klient lub osoba działająca w jego imieniu oświadcza, że jest uprawniona do dysponowania jednostką centralną przez którą nawiązuje połączenie zdalne.

6. Klient lub osoba działająca w jego imieniu oświadcza, iż jest uprawniona do dysponowania zasobami informatycznymi udostępnianymi NetCom w ramach prac serwisowych.

7. Klient ponosi odpowiedzialność za to, że podane przez niego dane są zgodne ze stanem faktycznym. Przekazując dostęp do danych osób trzecich, Klient odpowiada za poinformowanie tych osób o tym fakcie i uzyskanie zgody na podanie ich danych, chyba, że z tego wymogu zwalniają go przepisy prawa.

8. Klient oświadcza, że posiada zabezpieczenia, umożliwiające w razie konieczności, odtworzenie stanu sprzed dokonywanych prac serwisowych (backup), oraz że wykonał stosowne kopie zapasowe zabezpieczające go przed utratą danych.

9. NetCom nie ponosi odpowiedzialności za skutki korzystania z usług serwisowych w sposób sprzeczny z przepisami powszechnie obowiązującego prawa jak i postanowieniami Regulaminu.

### § 3

1. Pomoc zdalna obejmuje pomoc informatyczną w zakresie eksploatacji sprzętu i oprogramowania komputerowego w szczególności baz danych systemu ERP. Pomoc zdalna w większości przypadków polega na

zebraniu informacji opisujących zgłaszany problem, postawieniu diagnozy i zdefiniowaniu przyczyny oraz wybraniu najkorzystniejszego rozwiązania i jego przeprowadzeniu w sposób zdalny, o ile będzie to możliwe z technicznego punktu widzenia. W przypadku, kiedy zgłoszony problem nie będzie mógł być rozwiązany zdalnie, dalsze etapy naprawy oraz ich koszt ustalane będą indywidualnie.

2. Zgłoszenia przyjmowane są całą dobę i realizowane niezwłocznie w dwóch trybach: pilnym - czas podjęcia wątku do 2 dni roboczych od chwili potwierdzenia zlecenia i normalnym - czas podjęcia wątku do 5 dni roboczych od chwili potwierdzenia ich przyjęcia. Klient wskazuje status zgłoszenia określając problem do usunięcia przez NetCom. Zgłoszenia zlecane w dni robocze w godzinach od 16:00 do 8:00 oraz w weekendy i święta są traktowane i będą rozliczane jako pilne.

3. NetCom, realizujący usługę wsparcia zdalnego, nie podejmuje działań innych, niż związane bezpośrednio z zleceniem serwisowym. Klient zobowiązuje się, że będzie obecny przy komputerze, podczas trwania całej sesji Pomocy zdalnej - od jej uruchomienia, do jej zamknięcia, będzie obserwował działania informatyka i współpracował z NetCom w czasie sesji.

4. NetCom nie odpowiada za utratę danych, programów lub ustawień programów spowodowanych Pomocą zdalną. Klient opracuje i wdroży procedury organizacyjne, umożliwiające przeprowadzenie prac będących przedmiotem umowy. Podczas wykonywania prac serwisowych Klient ponosi odpowiedzialność za zabezpieczenie serwerów, stacji roboczych oraz urządzeń służących do wykonywania kopii bezpieczeństwa, przed nieuprawnionym dostępem osób trzecich, a także za wprowadzenie innych koniecznych zabezpieczeń, zgodnie z zasadą integralności i poufności danych wyrażoną w RODO.

5. W ramach niniejszej Umowy NetCom zobowiązuje się do świadczenia usług będących jej przedmiotem, z zachowaniem należytej staranności. Niniejsza umowa nie ma charakteru umowy rezultatu.

6. W przypadku wystąpienia błędów w funkcjonowaniu systemów Comarch, których NetCom nie potrafi usunąć, zobowiązuje się on do bezzwłocznego zainicjowania ich usuwania przez producenta w ramach Gwarancji Producenta, zgodnie z Warunkami Gwarancji oprogramowania. W przypadku konieczności przekazania bazy Klienta do Producenta Comarch celem usunięcia potencjalnego błędu, Klient przekaże ją samodzielnie do wskazanej przez Comarch lokalizacji. NetCom może asystować Klientowi przy takiej czynności, jednak jest zwolniony z odpowiedzialności za zachowanie poufności przekazywanych danych. Klient powinien podpisać umowę powierzenia przetwarzania danych osobowych bezpośrednio z Producentem Comarch.

7. NetCom ponosi odpowiedzialność za utratę danych, jeżeli utrata ta spowodowana jest jego zawinionym działaniem. NetCom nie ponosi odpowiedzialności za dane przechowywane na serwerach oraz stacjach roboczych Klient. NetCom nie ponosi odpowiedzialności za poprawność wprowadzanych lub importowanych danych do systemów Comarch. Odpowiedzialność NetCom jest wyłączona, gdy Klient korzysta z oprogramowania Comarch niezgodnie z jego przeznaczeniem lub sposobem korzystania. NetCom nie ponosi odpowiedzialności za zgodność systemów Comarch oraz innego oprogramowania dostarczonego w ramach realizacji niniejszej umowy z wymaganiami Klienta i obowiązującymi przepisami. NetCom nie ponosi

odpowiedzialności za błędy i usterki będące wynikiem nieprawidłowego działania sprzętu i oprogramowania, w tym zgodności z obowiązującymi przepisami – odpowiedzialność za nie ponosi Producent. NetCom nie ponosi odpowiedzialności za prawidłowe i terminowe usunięcie błędów systemu zgłoszonych przez niego do Producenta. NetCom nie ponosi odpowiedzialność za skutki samodzielnej instalacji nowej wersji oprogramowania przez KLIENTA. NetCom nie ponosi odpowiedzialności za realizację umowy z powodu wpływu Sił Wyższych. NetCom nie ponosi odpowiedzialności w przypadku utraty lub uszkodzenia danych oraz dalszej ewentualnej szkody wywołanej utratą danych w postaci: przestoju przedsiębiorstwa, naruszenia poufności danych, powstałej wskutek uszkodzenia lub wadliwego działania serwerów, współdzielenia serwerów z osobami trzecimi czy braku właściwego zabezpieczenia danych przed dostępem osób trzecich. NetCom nie ponosi odpowiedzialności za utratę, uszkodzenie, niezamierzoną zmianę danych wywołaną bezprawnym działaniem osób trzecich w postaci ataków hakerskich, crackingu czy phishingu.

8. Sesje Pomocy zdalnej oraz dane niezbędne do wykonania czynności serwisowych nie są przez NetCom rejestrowane ani zapisywane bez wiedzy oraz zgody Klienta.

#### § 4

1. Tytułem wynagrodzenie za świadczenie usług Pomocy Zdalnej Netcom pobiera wynagrodzenie w wysokości określonej w Cenniku. Wynagrodzenie jest liczone w oparciu o czas pracy serwisanta, przy czym czas pracy określa konsultant po realizacji zlecenia. Do czasu pracy konsultanta zalicza się zarówno czas trwania sesji zdalnej pomocy jak i czas pracy serwisanta poza sesją poświęcony na bezpośrednie rozwiązanie zgłaszanego problemu.

2. Wszystkie ceny wskazane w Cenniku są kwotami netto, do których należy doliczyć obowiązującą stawkę podatku VAT.

3. Wynagrodzenie płatne będzie przelewem, na podstawie faktury w terminie 7 dni od jej wystawienia oraz na rachunek bankowy na niej wskazany. Klient upoważnia NetCom do wystawiania faktur vat bez podpisu Klienta oraz na wysyłanie do Klienta faktur drogą elektroniczną, na adres e-mail wskazany przed rozpoczęciem świadczenia Pomocy zdalnej. NetCom uprawniony jest do wystawienia faktury po realizacji jednostkowego zgłoszenia serwisowego.

4. Odpowiedzialność NetCom z tytułu realizowania działań w zakresie udzielenia Pomocy Zdalnej ograniczona jest wyłącznie do wysokości pobranego wynagrodzenia za Pomoc zdalną i nie obejmuje innych szkód majątkowych, jakie mogą wystąpić po stronie Klienta.

5. Wszelkie prace wyjazdowe tj. realizowane w miejscu prowadzenia działalności przez Klienta będą zlecane i rozliczane odrębnie, zgodnie z indywidualnymi uzgodnieniami stron.

#### § 5

1. Postanowienia Regulaminu mają zastosowanie do realizacji jednostkowych zleceń serwisowych. Po realizacji usługi serwisowej umowa serwisowa rozwiązuje się. Klient uprawniony jest do rozwiązania umowy serwisowej w każdym czasie w trakcie trwania umowy składając odpowiednie oświadczenie o rozwiązaniu umowy w formie dokumentowej oraz płacąc NetCom wynagrodzenie za zrealizowane prace do czasu rozwiązania umowy w oparciu o rozliczenie czasu pracy przygotowane przez NetCom.
2. W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem znajdują zastosowanie odpowiednie przepisy obowiązującego powszechnie prawa polskiego, a w szczególności ustawy Kodeks cywilny.
3. Zmiany regulaminu obowiązują od czasu ich publikacji na stronie NetCom. Aktualna treść regulaminu publikowana jest pod adresem: [https://www.netcom365.pl/lod/regulamin\\_obsługi\\_zdalnej.pdf](https://www.netcom365.pl/lod/regulamin_obsługi_zdalnej.pdf)
4. Wszelkie spory związane z realizacją zdalnych usług serwisowych w przypadku, gdy pomoc świadczona była na rzecz Klienta będącego przedsiębiorcą, rozpatrywał będzie sąd powszechny właściwy dla siedziby NetCom.

## **Cennik:**

Poniższe stawki obowiązują Klientów nieposiadających podpisanej umowy serwisowej. Zachęcamy do kontaktu z nami celem omówienia szczegółów zawarcia stałej umowy serwisowej w tym zakresu obsługi oraz ustalenia korzystnych warunków finansowych.

### ***Usługi zdalne wykonywane poprzez Teamviewer :***

- zgłoszenia normalne: 150 zł netto /za każde rozpoczęcie 0,5h + VAT,
- zgłoszenia pilne 200 zł netto /za każde rozpoczęcie 0,5h + VAT,

Prace zdalne wykonywane w dni robocze w godzinach od 16:00 do 8:00 oraz w weekendy i święta są traktowane i będą rozliczane zgodnie ze stawką zgłoszeń pilnych,

### **Opłaty uzupełniające do podstawowego cennika:**

a) W przypadku błędów programie, które dla ich rozwiązania będą wymagały przekazania Państwa baz danych do analizy producentowi oprogramowania Comarch, będziemy służyć wsparciem w tym procesie. Możemy zainicjować prośbę do Producenta o dane dostępne do miejsca, gdzie baza ma zostać dostarczona, skoordynujemy działania związane z zawarciem umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych pomiędzy Państwa firmą a Producentem, oraz pomożemy Waszemu pracownikowi przy przekazaniu bazy do wskazanej przez producenta lokalizacji.

***Asysta związana z przekazaniem bazy danych przez KLIENTA do producenta Comarch SA*** to koszt 300 zł netto / szt. + VAT,