

# Wsparcie serwisowe IT

## Regulamin

1. **Serwis** (zdalny i/lub lokalny, zwany też serwisem IT) świadczony jest przez **inSolutions spółka z ograniczoną odpowiedzialnością sp.k.** zwana dalej **Wykonawcą**.
2. Zgłoszenie/zlecenie serwisu należy przekazać za pomocą adresu e-mail na dedykowany adres: [pomoc@insolutions.pl](mailto:pomoc@insolutions.pl) lub w przypadku Klientów z umowami serwisowymi do systemu zgłoszeniowego. Opcjonalnie zgłoszenia można dokonać telefonicznie pod nr tel. 32 370 00 23 w dni robocze w godz. 8:00-16:00. Po zgłoszeniu telefonicznym wymagane jest potwierdzenie tego zlecenia na adres e-mail lub w przypadku klientów z umowami serwisowymi do systemu zgłoszeniowego. Zgłoszenie przekazane na inny adres e-mail niż [pomoc@insolutions.pl](mailto:pomoc@insolutions.pl) jak i zgłoszenia telefoniczne wykonane na inne niż wyżej wskazany nr telefonu traktuje się jak niezaistniałe.
3. Klienci posiadający umowy serwisowe dokonują zgłoszeń zgodnie z warunkami ważnej umowy serwisowej.
4. Jeśli klient nie posiada odrębnie zawartej umowy, Wykonawca zastrzega sobie realizację przysłanego Zlecenia dopiero po potwierdzeniu wpłynięcia tego Zlecenia na adres e-mail, z którego to zlecenie przyszło. Wykonawca obliguje się do podjęcia reakcji na tak potwierdzone zlecenie w ciągu 7 dni roboczych (wykluczając z tego okresu dni wolne, niedziele i święta).
5. Prawidłowo wysłane zgłoszenie serwisowe powinno zawierać w Temacie: [NIP] Temat zgłoszenia, w treści zaś dokładny opis problemu, czego dotyczy, na jakim stanowisku, jakiego użytkownika, kontakt do użytkownika oraz możliwie opis sytuacji w której problem występuje; numer wersji oprogramowania, wersję systemu operacyjnego.

### Przykład:

Temat: „[1111111111] Brak możliwości logowania”

Treść: „Nie potrafię się zalogować do systemu. Proszę o weryfikację problemu.

Jan Kowalski

tel. 001 002 003”

6. W przypadku, kiedy przysłane zlecenie otrzyma przy potwierdzeniu Identyfikator (zwanym też ID zgłoszenia), w dalszej korespondencji e-mail należy posługiwać się tym identyfikatorem.
7. Wykonawca zastrzega sobie prawo do braku reakcji na nieprawidłowo przekazane Zlecenie. W szczególności dotyczy to przypadku braku nr NIP klienta do rozliczenia usługi, braku danych kontaktowych, braku opisanego problemu w sposób szerszy, niż tylko „nie działa”.
8. Korzystanie przez Klienta z usługi serwisu zdalnego oznacza pełną akceptację niniejszego regulaminu, tym samym akceptację cennika usług, jeśli odrębne umowy zawarte z klientem nie stanowią inaczej. Jeśli klient ma podpisaną odrębną umowę, pierwszeństwo ma cennik w zawartej umowie.
9. Korzystanie z usług serwisu zdalnego oznacza akceptację otrzymania za przeprowadzone usługi faktury elektronicznej w postaci obrazu PDF wysłanego na adres e-mail klienta, z którego zostało wysłane zgłoszenie.
10. Do prowadzenia serwisu zdalnego Wykonawca wykorzystuje licencjonowane oprogramowanie TeamViewer w wersji 14, na które posiada licencję.
11. Klienci nie muszą posiadać licencji na korzystanie z oprogramowania TeamViewer, a instalacja tego oprogramowania na komputerach jest bezpłatna.
12. Sesje serwisowe realizowane przez połączenia TeamViewer są nagrywane. Jeśli klient nie akceptuje tego faktu, proszony jest o kontakt drogą e-mail bądź osobisty.
13. Ceny usług dotyczą czasu pracy jednego serwisanta.
14. Warunkiem uzyskania prawa do skorzystania z usług serwisu świadczonych przez inSolutions spółka z ograniczoną odpowiedzialnością sp.k. jest brak przeterminowanych rozrachunków, oraz terminowa opłata faktur, za dokonane dotychczas świadczone usługi.
15. W przypadku zaległości płatniczych, Wykonawca ma prawo odmówić świadczenia kolejnych usług.
16. Koszt przejazdu do klienta to 1,2 PLN netto/1 km liczony wg trasy optymalnej Google Maps w obydwie strony od siedziby Wykonawcy to jest 41-700 Ruda Śląska ul. Bukowa 13, jednak nie mniej niż 50 PLN netto. Koszt czasu pracownika liczony jest indywidualnie.
17. Rozpoczęcie czasu pracy nad przyjętym zgłoszeniem rozpoczyna się w momencie przyjęcia zgłoszenia telefonicznego o wykonanie pomocy zdalnej lub nadania ID zgłoszenia.
18. Rozliczenie czasu pracy obsługi zgłoszenia odbywa się w jednostce czasowej GODZINA, czyli 60 minut.
19. Czas pracy z klientem zlicza się w obrębie jednego dnia i zaokrągla do pełnych godzin w danym dniu za wykonaną pracę w tym dniu.
20. W przypadku kiedy w tym samym dniu klient korzysta ze zdalnej pomocy kilku pracowników Wykonawcy, czas przelicza się w obrębie jednego dnia oddzielnie dla każdego z nich, zgodnie z rozdzielnym taryfikowaniem usług określonych w tabeli cennika serwisu świadzonego dla klienta.

- 21.** Rozpoczęcie rejestracji czasu pracy u klienta rozpoczyna się w momencie przyjazdu serwisanta do klienta. W trakcie serwisu prowadzonego u klienta liczy się każda rozpoczęta godzina. Jeśli w trakcie serwisu u klienta prowadzona jest pomoc zdalna dla rozliczenia tych usług uznaje się cennik usług u klienta.
- 22.** Wszystkie usługi zdalne rozliczane są fakturą zbiorczą na koniec miesiąca, w którym usługi zostały wykonane.
- 23.** Rozliczenie świadczonego serwisu zdalnego odbywa się poprzez wystawienie Faktury za zrealizowane usługi (w tym serwisu zdalnego) ostatniego dnia miesiąca lub w terminie 14 dni od zakończenia miesiąca za dany miesiąc kalendarzowy z 7-dniowym terminem płatności.
- 24.** Jeśli klient posiada przeterminowane zobowiązania wobec Wykonawcy, zostanie o tym poinformowany e-mailem z wyznaczeniem terminu ich ostatecznej spłaty. Jeśli spłata nie nastąpi w wyznaczonym terminie, Wykonawca ma prawo wstrzymać świadczenie usług na rzecz Klienta do momentu uregulowania wszystkich zaległych płatności.
- 25.** W przypadku rozliczenia przez Wykonawcę świadczonych usług i dostarczenia faktury, klientowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji, w stosunku do wykonanych usług. Reklamacja taka będzie rozpatrywana w ciągu 30 dni od potwierdzenia jej wpłynięcia – w szczególnych przypadkach określonych przez Wykonawcę, okres rozpatrzenia reklamacji może zostać przedłużony do 90 dni, o czym Wykonawca poinformuje klienta.
- 26.** Złożenie reklamacji nie zwalnia klienta od terminowego uregulowania faktury na rzecz Wykonawcy.
- 27.** W przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji, zostanie wystawiona faktura korygująca dot. okresu i faktury, którego reklamacja dotyczyła.

## Cennik

<b>Strefa czasowa</b>	<b>Cena standardowa (handel, CRM, inna pomoc techniczna)</b>	<b>Klient – umowa serwisowa. Cena po rabacie (handel, CRM, pozostałe)</b>	<b>Cena standardowa netto PLN (księgowość, kadry i płace)</b>	<b>Klient – umowa serwisowa. Cena po rabacie (księgowość, kadry i płace)</b>
Dzień roboczy, poniedziałek-piątek, w godz. 7:00-17:00	220 PLN netto	180 PLN netto	240 PLN netto	220 PLN netto
Dzień roboczy w godz. 17:00-20:00 (bez piątku)	260 PLN netto	200 PLN netto	280 PLN netto	240 PLN netto
Dzień roboczy w godz.: 17:00-20:00 (w piątki) i 20:00-7:00 (w dni pozostałe)	Usługa niedostępna	Zgodnie z warunkami umowy serwisowej	Usługa niedostępna	Zgodnie z warunkami umowy serwisowej
Soboty, Niedziele, dni ustawowo wolne od pracy w godz. 0:00-23:59	Usługa niedostępna	Zgodnie z warunkami umowy serwisowej	Usługa niedostępna	Zgodnie z warunkami umowy serwisowej