

Regulamin Usług Serwisu Informatycznego

1. Serwis usług informatycznych prowadzony jest przez firmę PHU ELKA w Wilkanowie.
2. Korzystanie przez Klienta z usługi serwisu oznacza akceptację niniejszego regulaminu i akceptację cennika usług firmy.
3. Korzystanie z usług serwisu IT oznacza akceptację otrzymania za przeprowadzone usługi faktury w formie elektronicznej wysłanej na adres e-mail klienta.
4. Usługi mogą być wykonane zdalnie, w siedzibie u klienta lub w siedzibie firmy PHU ELKA.
5. W przypadku serwisu u klienta każdorazowo doliczany jest dojazd zgodnie z cennikiem usług.
6. Do prowadzenia serwisu zdalnego firma wykorzystuje oprogramowanie TeamViewer, na które posiada odpowiednią licencję.
7. Klienci nie muszą posiadać licencji na korzystanie z oprogramowania klienckiego TeamViewer, a instalacja tego oprogramowania na komputerach jest bezpłatna.
8. Rozmowy telefoniczne mogą być nagrywane.
9. Firma PHU ELKA w Wilkanowie nie odpowiada za dane zgromadzone na komputerach oddanych do serwisu.
10. Zabezpieczenie danych zapisanych na dysku twardym komputera przekazanego do serwisu jest obowiązkiem klienta, chyba, że zabezpieczenie to jest przedmiotem wykonywanej usługi, za którą należy się dodatkowe wynagrodzenie firmie PHU ELKA.
11. Firma PHU ELKA realizuje usługi serwisowe dwuetapowo. W pierwszym etapie diagnostycznym wykonywana jest szacunkowa wycena kosztów i określenie terminu wykonania usługi. Po akceptacji przez klienta szacunkowych kosztów i czasu naprawy, firma przystępuje do etapu serwisowego, w którym realizowana jest naprawa. Za diagnozę pobierana jest opłata zgodnie z cennikiem usług, opłata ta pomniejsza koszt naprawy sprzętu w przypadku zlecenia usługi przez klienta.
12. Koszt dostawy i odbioru sprzętu przekazanego do serwisu ponosi klient. W przypadku wysyłki sprzętu do klienta spedycją firma PHU ELKA ma prawo doliczyć koszty spedycji zgodnie z cennikiem.
13. Jeżeli klient związany jest z firmą PHU ELKA umową współpracy, nadrzędne są zapisy znajdujące się w umowie, jeżeli zapisy nie precyzują wszystkich aspektów współpracy, w zakresie nie opisanym w umowie obowiązuje powyższy regulamin.
14. Klient celem zapewnienia Zleceniobiorcy możliwości prawidłowego wykonywania przedmiotu umowy, udziela Zleceniobiorcy upoważnienia do zdalnego logowania się na komputerach, serwerach, stacjach roboczych i ingerencji przy użyciu usługi zdalnego dostępu mającej na celu wykonywanie usługi.
15. Serwis zdalny może być wykonywany przez serwisanta firmy PHU ELKA w celu zlokalizowania problemu i udzielenia instrukcji jego rozwiązania. Może on ingerować w ustawienia konfiguracyjne systemu jak również w zgromadzone dane.
16. W przypadku wykonywania czynności serwisowych w siedzibie Klienta osoby je wykonujące będą zobowiązane do przestrzegania regulaminów i zasad bezpieczeństwa obowiązujących w miejscu wykonywania tych czynności. Warunkiem powstania zobowiązania w powyższym zakresie jest uprzednie dostarczenie przez Klienta treści danego regulaminu lub zasad bezpieczeństwa i zapoznanie z nimi pracownika serwisu.
17. Wykonanie usługi serwisu zostanie dokonane wyłącznie po wcześniejszym otrzymaniu przez firmę PHU ELKA pisemnego zlecenia, z wyłączeniem konsultacji telefonicznych.
18. Rozliczenia godzin dokonywane jest w sposób następujący:
 - usługi świadczone w formie pomocy zdalnej lub konsultacji telefonicznych - naliczenie następuje co 30 minut;
 - usługi świadczone poza siedzibą firmy PHU ELKA - naliczenie następuje co 1 godzinę;
19. Gwarantowany czas reakcji serwisanta PHU ELKA na wykonanie usługi serwisu informatycznego lub pozostałych usług informatycznych po otrzymaniu zlecenia, wynosi do 5 dni roboczych.
20. Klient zapewni serwisantowi firmy PHU ELKA dostęp do systemu dla minimum jednego użytkownika z prawami administratora.