

Sosnowiec 20-02-2023

## REGULAMIN USŁUGI „PAKIET USŁUG ”

### §1

Niniejszy Regulamin określa zakres i warunki świadczenia usług informatycznych przez firmę X-COM Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością 41-200 Sosnowiec, ul. Góralska 15 G, KRS: 0000813039 zwaną dalej "Wykonawcą".

### § 2

#### Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

1. "wykonawca" - X-COM Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością.
2. "abonament" - usługa polegająca na zapewnieniu Abonentowi stałego dostępu do usług informatycznych świadczonych przez Wykonawcę.
3. „abonent” - firma korzystająca z abonamentu - „PAKIET USŁUG 5H, 10H”.
4. „cennik” - zestawienie dostępnych usług informatycznych Wykonawcy oraz wysokości opłat za te usługi wraz z ich zasadami.
5. „pakiet” - przyznanie limitu początkowego jednostek godzinowych lub zwiększenie limitu jednostek godzinowych w wyniku wniesienia przedpłaty za usługi.
6. „system serwisowy ekstranet” - internetowy formularz składania zleceń dotyczących pomocy.
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. Realizowane usługi dotyczą czynności informatyczno-serwisowych związanych z oprogramowaniem Microsoft, WAPRO ERP i innych z potwierdzoną uprzednio możliwością ich wykonania przez personel techniczny Wykonawcy.

### § 4

#### Obowiązki Wykonawcy:

1. Realizowanie zgłoszeń na podstawie zgłoszeń serwisowych Abonenta.
2. Realizacja zleceń w dni robocze w godzinach 8:00 do 16:00 w sposób zaplanowany. W przypadku awarii krytycznej zlecenie będzie realizowane w możliwie najkrótszym czasie.
3. Zapewnienie dostępu do systemu serwisowego ekstranet.
4. Prawo do odmowy realizacji zlecenia niezgodnego z obowiązującym prawem lub ogólne przyjętymi dobrymi obyczajami.

## § 5

### Obowiązki Abonenta:

1. Abonent zobowiązuje się zgłaszać powstałe u siebie usterki i problemy techniczne poprzez:
  - system serwisowy ekstranet
  - mailowo na dedykowany adres [zgloszenie@xc.com.pl](mailto:zgloszenie@xc.com.pl)
  - poprzez zgłoszenie telefoniczne pod nr tel. 32 265 68 90
2. Udzielenie wsparcie przy realizacji zlecenia (przekazywanie informacji, wypełnianie instrukcji itp.)

## § 6

### Rozliczanie usługi:

1. Wykorzystany czas na pomoc techniczną przez Wykonawcę zostanie odjęty od ilości minut wykupionych przez Abonenta zgodnie z zasadą:
  - Pomoc zdalna - minimalna jednostka rozliczeniowa to 30 minut, następną jednostką rozliczeniową to 10 minut.
  - Pomoc na miejscu u klienta - pierwsze dwie całe godziny, następnie jednostką rozliczeniową to 30 minut.
  - Usługi wykonywane w trybie ekspresowym oraz poza standardowymi godzinami pracy Wykonawcy są liczone poprzez mnożone poświęconego czasu pracy przez współczynnik razy dwa.
2. Rozliczenie następuje w wyniku zsumowania wielokrotności jednostki rozliczeniowej poświęconej na realizację zgłoszenia zgodnie z faktycznie poświęconym czasem zegarowym. Czas realizacji pojedynczej usługi jest liczony jako łączny czas pracy realizowanej zdalnie oraz prac związanych z przygotowaniem i opracowaniem rozwiązania zgłoszonego problemu lub zagadnienia.
3. Pakiet jest ważny przez okres 12 miesięcy. W przypadku niewykorzystania przez abonenta pakietu przez 12 miesięcy od daty zakupu pakiet jest zerowany. Przedłużenie pakietu na kolejne 12 miesięcy wymaga zakupu nowego pakietu, który zostanie powiększony o niewykorzystany czas z poprzedniego pakietu.

## § 7

### Cennik usług:

1. Zakup usług następuje w formie przedpłaty na podstawie faktury proforma zamówionej ilości czasu w wysokości 5 lub 10 godzin który w późniejszym terminie będzie wykorzystany na prace związane z realizacją zgłoszeń zleceniodawcy. Jednorazowy zakup w formie „pakietu usług” uprawnia

Abonenta do zakupu usług informatycznych z dodatkowym rabatem w stosunku do usług, które zakupione byłyby jednorazowo:

- **Pakiet usług 5H** - 5 godzin informatycznych - zgodnie z cennikiem usług X-COM Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością obowiązującym w dniu zakupu usługi z uwzględnieniem 5% rabatu od ceny jednostkowej roboczogodziny.
  - **Pakiet usług 10H** - 10 godzin informatycznych - zgodnie z cennikiem usług X-COM Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością obowiązującym w dniu zakupu usługi z uwzględnieniem 10% rabatu od ceny jednostkowej roboczogodziny.
2. Ilości czasu wynikająca z zakupu „pakietu usług” można dowolnie sumować.
  3. Rabatów uzyskanych z tytułu zakupu usług w formie „pakietów usług” nie można łączyć z innymi promocjami.
  4. Dojazd - zgodnie z cennikiem usług X-COM Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością obowiązującym w dniu wykonania usługi.

## § 8

### Zmiany w regulaminie:

1. W przypadku zmian w regulaminie w trakcie posiadania aktywnego pakietu minut, Abonent może skorzystać z prawa rozliczenia pakietu na zasadach obowiązujących w dniu zakupu pakietu. W takim wypadku zostanie wystawiony proporcjonalny dokument korygujący i po potwierdzeniu jego otrzymania zostaną zwrócone należne środki.