

Sosnowiec 13-03.2020

Regulamin usługi „Zdalny dostęp do aplikacji”

1. Regulamin usługi „Zdalny dostęp do aplikacji” jest integralną częścią zamówienia o świadczenie usług zdalnego dostępu do aplikacji zarządzania firmą.
2. Dostawcą usługi jest X-COM Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością 41-200 Sosnowiec Górska 15G zarejestrowana przez Sąd Rejonowy Katowice-Wschód w Katowicach Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sadowego numer KRS: 0000813039 zwaną dalej zleceniobiorcą.
3. Zakres usług oraz obowiązki po stronie zleceniobiorcy:
 - a. Hosting oprogramowanie ustalonego w zamówieniu będącego przedmiotem usługi z wykorzystaniem koniecznej infrastruktury teleinformatycznej Zleceniobiorcy.
 - b. Bezpłatne udostępnienie aplikacji do obsługi zdalnego połączenia.
 - c. Zapewnienie dostępu do aplikacji zainstalowanej w ramach przedmiotowej usługi zgodnie z ilością profili dostępowych określonych w zamówieniu (użytkowników) w ramach protokołu RDP (RDP – Remote Desktop Protocol - protokół pozwalający na komunikację ze zdalnym komputerem/serwerem) dla aplikacji uzgodnionej w zamówieniu, oraz ilością posiadanych licencji oprogramowania Zleceniodawcy przekazanego Zleceniodawcy do celów realizacji usługi.
 - d. Utrzymanie profili użytkowników w ilości licencji dostępowych (Profile użytkowników są zbiorem ustawień, preferencji użytkowników, oraz uprawnień dotyczącym środowiska Windows Serwer). Ustawienia oraz preferencje dotyczące konfiguracji technicznej i zasad polityki bezpieczeństwa definiuje i ustala Zleceniobiorca uwzględniając możliwe do realizacji sugestie Zleceniodawcy.
 - e. Zabezpieczenie danych Zleceniodawcy przed ingerencją osób nieupoważnionych zgodnie z wewnątrz firmowym regulaminem ochrony danych osobowych.
 - f. Zapewnienie archiwizacji danych – poprzez wykonanie kopii baz danych w cyklu raz na 24 h.
 - g. Zapewnienie usunięcia awarii usługi RDP zgłoszonych w dni robocze od godziny 08:00 do 16:00 w ciągu 4 godzin oraz w pozostałych godzinach w ciągu 8 godzin od zgłoszenia.
 - h. Zapewnienie pomocy technicznej dotyczącej poprawności działania usługi RDP.
 - i. Wygenerowanie loginu i hasła do systemu serwisowego ekstranet.
4. Zakres obowiązków po stronie Zleceniodawcy:
 - a. Dokonywać rejestracji zgłoszeń poprzez:
 - aplikację X-COM do obsługi zdalnego połączenia
 - system serwisowy ekstranet
 - mailowo na dedykowany adres zgloszenie@xc.com.pl
 - zgłoszenie telefoniczne pod nr tel. 32 265 68 90
 - b. Udzielić Zleceniobiorcy wszelkich niezbędnych informacji potrzebnych do realizacji usługi.
 - c. Zgłaszać wszelkie zauważone awarie i nieprawidłowości w funkcjonowaniu usługi.
 - d. Posiadać aktualne wersje oprogramowania.
 - e. Zawrzeć umowę powierzenia przetwarzania danych
5. Płatności wynikające z realizacji usługi przez Zleceniodawcę.
 - a. W przypadku zaległości płatniczych Zleceniodawcy wynoszących, co najmniej 7 dni po terminie wynikającym z wystawionych przez Zleceniobiorcę Faktur VAT z tytułu świadczonych usług, Zleceniobiorca wezwie – na wskazany adres email, do uregulowania istniejących zaległości w terminie 7 dni, licząc termin od dnia wysłania wezwania przez Zleceniobiorcę.

- b. W przypadku nieuregulowania istniejących zaległości w terminie wyznaczonym przez Zleceniobiorcę, Zleceniobiorcy przysługuje prawo wstrzymania świadczonych usług do momentu uregulowania przez Zleceniodawcę istniejących zaległości wraz z odsetkami ustawowymi.
 - c. Ponowne uruchomienie świadczenia usług po ich zablokowaniu zgodnie z podpunktem „b” związane jest z uiszczeniem przez Zleceniodawcę opłaty aktywacyjnej w wysokości 50% miesięcznego abonamentu.
 - d. Zleceniodawca wyraża zgodę na dostarczanie faktur w wersji elektronicznej za pośrednictwem poczty e-mail na adres Zleceniodawcy. O każdorazowej zmianie adresu e-mail Zleceniodawca poinformuje Zleceniobiorcę.
6. Nieotrzymanie faktury nie zwalnia Zleceniodawcy z obowiązku uiszczenia miesięcznej opłaty abonamentowej.
 7. Zmiana kodu PIN do profili użytkowników Zleceniodawcy może być wykonana samodzielnie przez użytkowników lub w przypadku zresetowania hasła za pośrednictwem personelu technicznego Zleceniobiorcy. W takim przypadku użytkownik Zleceniodawcy powinien zgłosić Zleceniobiorcy potrzebę zmiany kodu PIN poprzez:
 - a. system serwisowy ekstranet
 - b. mailowo na dedykowany adres zgloszenie@xc.com.pl
 - c. poprzez zgłoszenie telefoniczne pod nr tel. 32 265 68 90
 8. Informacja o zmianach Regulaminu zostanie przesłana na adres e-mail Zleceniodawcy, na który przesyłane są faktury w wersji elektronicznej z wyprzedzeniem co najmniej jednego okresu rozliczeniowego przed terminem wprowadzenia tych zmian w życie.
 9. Aktualna wersja regulaminu jest dostępna na stronie internetowej Zleceniobiorcy www.xc.com.pl.
 10. W przypadku niedostępności usługi z winy zleceniobiorcy zostanie wystawiona faktura korygująca uwzględniająca okres niedostępności usługi liczony jako 0,5% rabatu od ceny miesięcznego abonamentu za każdy dzień niedostępności usługi.
 11. Każdorazowa aktualizacja oprogramowania udostępnianego w ramach usługi poza harmonogramem ustalonym przez Zleceniobiorcę, a wykonywana na polecenie Zleceniodawcy jest rozliczana zgodnie aktualnym cennikiem usług lub w przypadku wykupienia pakietu usług zgodnie z regulaminem usługi „Pakiet usług”.
 12. Wszelkie usługi realizowane przez Zleceniobiorcę na rzecz Zleceniodawcy poza usługami dotyczącymi poprawności działania usługi będącej przedmiotem umowy, w szczególności dotyczącymi bazy danych oprogramowania które jest przedmiotem usługi hostingu są rozliczane zgodnie z obowiązującym cennikiem usług Zleceniobiorcy, który jest dostępny na stroni internetowej www.xc.com.pl .
 13. Umowa dotycząca realizacji przedmiotowej usługi zawarta jest na czas określony wskazany w zamówieniu usługi po upływie okresu jej obowiązywania ulega automatycznemu przedłużeniu na czas nieokreślony, o ile Zleceniodawca nie złoży na piśmie przeciwnego oświadczenia woli przed upływem terminu obowiązywania Umowy.
 14. Po czasie określonym trwania umowy może ona być rozwiązana przez każdą ze stron z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia liczonym od początku następnego miesiąca. Wypowiedzenie wymaga formy pisemnej.

.....
(Miejscowość i data)

.....
(podpis i pieczęć firmowa)