

Regulamin usługi pomocy zdalnej (dalej „wsparcia technicznego”)

Podmiotem świadczącym wsparcie techniczne jest IT Partners Security Sp. z o.o.,
ul. Paderewskiego 35, 40-282 Katowice, NIP: 634-280-10-31, KRS: 0000403252,
zwany dalej IT Partners Security

W ramach wsparcia technicznego dystrybutora klientowi przysługuje:

1. Skorzystanie z bazy wiedzy, filmów instruktarzowych, forum użytkowników dostępnych na stronach <https://pomoc.zabezpieczenia.it/>
2. Zgłoszenia awarii produktów dystrybucyjnych drogą elektroniczną tycetową <https://itpartners.servicedesk.comodo.com/>
3. Zgłoszenia awarii produktów dystrybucyjnych drogą elektroniczną email pomoc@zabezpieczenia.it
4. Zgłoszenia awarii produktów dystrybucyjnych drogą telefoniczną <https://itpartners.servicedesk.comodo.com/>
5. Pomoc przy wdrożeniu dla wybranych produktów i promocji

Regulamin usługi:

1. Skorzystanie z usługi wsparcia technicznego oznacza akceptację wszystkich postanowień niniejszego regulaminu. Klient oświadcza, iż zapoznał się z regulaminem oraz akceptuje jego postanowienia w momencie rozpoczęcia korzystania z usługi wsparcia technicznego przez IT Partners Security w Katowicach.
2. Klient oświadcza, że jest uprawniony do dysponowania komputerem, który udostępni IT Partners Security w ramach wdrożenia lub pomocy przez tzw. połączenie zdalne.
3. Klient wyrażając zgodę na świadczenie na jego rzecz wsparcia technicznego oraz akceptując niniejszy Regulamin oświadcza, że posiada zabezpieczenia, umożliwiające w razie konieczności, odtworzenie stanu sprzed dokonywanych zmian (backup), oraz że wykonał stosowne kopie zapasowe zabezpieczające go przed utratą danych.
4. Pomoc zdalna odbywa się poprzez połączenie pracownika IT Partners Security z urządzeniem Klienta. Usługi Pomocy zdalnej są świadczone przy pomocy technologii TeamViewer, AnyDesk, (osoba-osoba, osoba-urządzenie).
5. Przed przystąpieniem do świadczenia wsparcia technicznego, klient oświadcza iż jest osobą wskazaną do udzielania zdalnego dostępu do infrastruktury klienta i zobowiązany jest wskazać swoje dane (imię, nazwisko, nazwę/firmę, adres, numer NIP, adres e-mail) oraz zaakceptować niniejszy Regulamin.
6. Wsparcie techniczne obejmuje pomoc informatyczną w zakresie konfiguracji sprzętu lub oprogramowania komputerowego, którego firma IT Partners Security jest dystrybutorem. Wsparcie techniczne 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.

7. Wsparcie techniczne ma na celu usunięcia problemów z implementacją rozwiązań dystrybucyjnych, naprawę awarii, wdrożenia pilotażowe. Nie obejmuje pełnego wdrożenia oraz integracje z systemami IT klienta.
8. Zakres wsparcia technicznego nie obejmuje usług nie będących w produktami dystrybucyjnymi IT Partners Security oraz prac pobocznych, np. naprawy bazy danych, prac programistycznych, konfiguracji serwerów, routerów etc.
9. Czas dostępności usługi wsparcia technicznego standard ustalany jest indywidualnie pomiędzy Klientem a IT Partners Security w godzinach pracy IT Partners Security, tj. 8:00-16:00 od poniedziałku do piątku.
10. Warunkiem koniecznym dla realizacji wsparcia technicznego jest dostęp do Internetu. IT Partners Security 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.
11. Dystrybutor IT Partners Security, realizujący usługę wsparcia zdalnego, nie podejmuje działań innych, niż związane bezpośrednio z udzieleniem wsparcia technicznego. Klient zobowiązuje się, że będzie obecny przy komputerze, podczas trwania całej sesji wsparcia technicznego – od jej uruchomienia, do jej zamknięcia, będzie obserwował działania informatyka i współpracował z nim w czasie sesji.
12. IT Partners Security nie odpowiada za przestoje, utratę danych, programów lub ustawień programów spowodowanych wsparciem technicznym.
13. Sesje wsparcia technicznego oraz dane niezbędne do wykonania czynności serwisowych nie są przez IT Partners Security rejestrowane ani zapisywane bez wiedzy oraz zgody klienta.
14. IT Partners Security zobowiązuje się do zachowania należytej staranności podczas wykonywania usługi wsparcia technicznego, przez swojego serwisanta oraz do zachowania poufności.
15. W sprawie nieuregulowanych niniejszym regulaminem znajdują zastosowanie odpowiednie przepisy obowiązującego powszechnie prawa polskiego, a w szczególności ustawy Kodeks cywilny.
16. Zmiany regulaminu obowiązują od czasu ich publikacji na stronie <https://zabezpieczenia.it/regulamin-wsparcia-technicznego>
17. Aktualna treść regulaminu publikowana jest pod adresem: <https://zabezpieczenia.it/regulamin-wsparcia-technicznego>
18. Wszelkie spory związane z realizacją Pomocy zdalnej w przypadku, gdy pomoc świadczona była na rzecz Klienta będącego przedsiębiorcą, rozpatrywał będzie sąd powszechny właściwy dla siedziby IT Partners Security.