

# REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG SERWISOWYCH PRZEZ CDN PARTNER WE WROCŁAWIU

## 1. Definicje

W niniejszym Regulaminie przyjmuje się następujące znaczenia podanych niżej i używanych w treści Regulaminu terminów

- A. **Usługodawca** - CDN Partner we Wrocławiu
- B. **Usługobiorca** – Firma zlecająca Usługodawcy wykonanie usługi
- C. **System informatyczny** – ERP Klasyka, ERP OPT!MA, ERP XL, ERP ALTUM
- D. **Zgłoszenie serwisowe** (zwane dalej *Serwisem*) - każde zgłoszenie zarejestrowane poprzez aplikację *SERWIS CDN* nie będące reklamacją.
- E. **Zgłoszenie Reklamacyjne** (zwane dalej *Reklamacją*) – dotyczą już zrealizowanego zgłoszenia serwisowego, w którym znaleziono usterkę, błąd lub nastąpiła awaria.
- F. **Czas reakcji** – czas liczony od chwili zgłoszenia *Serwisu* bądź *Reklamacji* w jakim przedstawiciel *Usługodawcy* przystąpi do pierwszych czynności, w tym także rozumiany nawiązanie kontaktu z osobą zgłaszającą.
- G. **Serwis CDN** – platforma dedykowana do zgłaszania i monitorowania procesu realizacji zgłoszeń, w której *Usługobiorca* może samodzielnie dokonywać zgłoszeń oraz śledzić ich przebieg. Wymagane otrzymanie od *Usługodawcy* hasła i loginu do platformy serwisowej.
- H. **Dzień Roboczy** – każdy z kolejnych dni tygodnia od poniedziałku do piątku w godzinach 9:00 – 17:00.
- I. **Godzina Robocza** – każda pełna godzina zegarowa w *Dniu Roboczym*
- J. **Umowa** – Umowa zawarta między *Usługobiorcą* a *Usługodawcą*, której integralną częścią jest niniejszy *Regulamin*.

## 2. Przedmiot Regulaminu

Przedmiotem regulaminu jest uregulowanie praw i obowiązków Stron w zakresie świadczenia przez Usługodawcę na rzecz Usługobiorcy odpłatnych usług polegających na:

- A. Rozwiązywaniu bieżących problemów pojawiających się w trakcie używania systemów Comarch ERP

- B. Wykonywaniu na życzenie klienta modyfikacji oraz nowych: wydruków, analiz, zestawień, funkcji specjalnych itp.
- C. Usuwaniu błędów powstałych w trakcie pracy a wynikających z nieumiejętności obsługiwaną systemu przez pracownika(ów) usługobiorcy.
- D. Przeszkoleniu pracowników usługobiorcy z zasad użytkowania systemu.
- E. Aktualizacji systemu do nowej wersji oraz instalacji nowych stanowisk systemu.

### 3. Zamówienie Usług

- A. Dokonując zgłoszenia *Usługobiorca* zamawia, a *Usługodawca* zobowiązuje się do zapewnienia rzetelnego wykonania usług określonych w punkcie 2.
- B. Zgłoszenie przesłane e-mailem oraz/lub zarejestrowane w aplikacji *Serwis CDN* jest jednoznaczne z potwierdzeniem realizacji danego zgłoszenia.

### 4. Zasady realizacji zgłoszeń serwisowych i reklamacyjnych

- A. Zgłoszenie Serwisowe lub reklamacyjne *Usługobiorca* zobowiązuje się przekazać do *Usługodawcy* w następujący sposób:
  - i. Bezpośrednio poprzez stronę CDN PARTNER we Wrocławiu zakładka Serwis [http://serwis.cdnpartner.com.pl/login\\_page.php](http://serwis.cdnpartner.com.pl/login_page.php)
  - ii. E-mailowo na adres [pomoc@cdnpartner.com.pl](mailto:pomoc@cdnpartner.com.pl)
  - iii. Telefonicznie na numer **(71) 354-61-65**
- B. Jako preferowany sposób przekazania zgłoszeń Strony przyjmują bezpośrednią rejestrację w aplikacji *Serwis CDN*.
- C. Za moment przyjęcia zgłoszenia przyjmuje się moment zapisania zgłoszenia w aplikacji *Serwis CDN*. Zgłoszenie może zapisać bezpośrednio *Usługobiorca* (logując się do platformy serwisowej). W przypadku zgłoszenia e-mailowego lub telefonicznego zgłoszenie w platformie serwisowej *Serwis CDN* zapisuje przyjmujący zgłoszenie kierownik działu wsparcia klienta lub inny upoważniony pracownik *Usługodawcy*.

- D. Jeśli zadeklarowany przez *Usługodawcę* termin realizacji usługi nie będzie dotrzymany z winy *Usługodawcy* ale *Usługodawca* przedstawi w tym czasie propozycję rozwiązania problemu to *Usługobiorca* z *Usługodawcą* mogą ponownie ustalić finalny termin realizacji usługi. Ustalenia takie w trybie roboczym będą dokonywane między Stronami za pomocą poczty elektronicznej.
- E. Jeśli termin realizacji usługi nie byłby możliwy do dotrzymania z winy *Usługobiorcy* to *Usługodawca* może ustalić ponowny termin realizacji usługi lub odstąpić od jej wykonania a za poniesione koszty (np. koszty dojazdu i inne) obciążyć *Usługodawcę*.
- F. *Usługodawca* zobowiązuje się do niezwłocznego poinformowania *Usługobiorcę* o zmianach stawek usług wymienionych w załączniku 1.
- G. Zamawiając usługę *Usługobiorca* wyraża zgodę na otrzymanie za nią faktury wg obowiązującego cennika. Faktura zostanie wystawiona w ciągu 7 dni, chyba że umowa serwisowa przewiduje inaczej.
- H. *Usługodawca* w toku wykonywanych czynności polegających na realizacji zamówienia *Usługobiorcy* zobowiązuje się do wykonywania ich z należytą starannością działając zarówno przez własnych pracowników jak i przez podmioty współpracujące z *Usługodawcą*.
- I. Każde zgłoszenie musi mieć opiekuna ze obu stron. *Usługobiorca* najpóźniej w chwili dokonania zgłoszenia musi podać dane opiekuna .
- J. Opiekun zgłoszenia ze strony *Usługobiorcy* otrzymuje login do SERWISU CDN online, dokonuje zgłoszeń sam lub za pomocą przedstawiciela *Usługodawcy*, monitoruje wykonanie zgłoszenia, dodaje uwagi i wskazówki dla realizującego zgłoszenie pracownika *Usługobiorcy*. *Usługodawca* przydziela wykonawcę do zgłoszenia, który zapewni optymalną jego realizację.
- K. Zgłoszenia reklamacyjne są nie odpłatne, przy czym kierownik działu wsparcia klienta weryfikuje na podstawie treści zgłoszenia czy *Usługodawca* prawidłowo dokonał przypisania. W przypadku nieprawidłowej klasyfikacji *Usługodawca* zostanie poinformowany drogą e-mailową i podejmie decyzję czy wyraża zgodę na odpłatną realizację usługi serwisowej. Do czasu otrzymania decyzji usługa nie będzie realizowana.

## 5. Odpowiedzialność odszkodowawcza i reklamacje

- A. Reklamacje są rozpatrywane w ciągu 14 dni od daty wpływu. W tym czasie *Usługodawca* ma obowiązek udzielić odpowiedzi na zgłoszenie oraz w przypadku uznania reklamacji określić czas i sposób realizacji.
- B. Strony wykluczają odpowiedzialność z tytułu utraconych korzyści.

## 6. Ochrona danych osobowych oraz ochrona poufności danych

- A. *Usługodawca* nie ma prawa w żadnym zakresie udostępniać danych osobowych *Usługobiorcy*, które są wyłączną własnością *Usługobiorcy*.
- B. Każda ze stron niniejszego regulaminu jest zobowiązana do zachowania w pełnej tajemnicy informacji otrzymanych od drugiej strony. W szczególności ochroną poufności objęte są dane komputerowe oraz bazy danych otrzymane przez *Usługodawcę* dla celów serwisowych od *Usługobiorcy*. Ze szczególną starannością chronione są dane udostępniane *Usługodawcy* umożliwiające wykorzystanie procedur zdalnego dostępu do serwerów *Usługobiorcy*. Każda ze stron dąży do wszelkich starań w celu zachowania w tajemnicy poufnych danych.
- C. W przypadku gdy strona otrzyma żądanie ujawnienia informacji poufnych w części lub całości na podstawie orzeczenia sądowego lub na żądanie prawomocnego organu Państwa – strona ta zobowiązuje się niezwłocznie poinformować o tym fakcie stronę przeciwną.

Niniejszy regulamin jest ważny od chwili jego opublikowania na stronie *Usługodawcy*