

System Obsługi Zgłoszeń Serwisowych

- Regulamin świadczenia usług serwisowych przez F.H. Boss Computers

§1

DEFINICJE

W regulaminie świadczenia usług serwisowych przez F.H. Boss Computers (zwanym później regulaminem) przyjmuje się następujące znaczenia podanych niżej i używanych w treści regulaminu terminów:

1. **USŁUGODAWCA** – F.H. Boss Computers
2. **USŁUGOBIORCA** – Firma zlecająca Usługodawcy wykonanie usługi serwisowej.
3. **SOZ** – (System Obsługi Zgłoszeń) System Obsługi Zgłoszeń Serwisowych firmy Boss Computers stworzony do komunikacji serwisowej pomiędzy Firmami/ Zakładami a pracownikami Boss Computers. System stworzony w celu poprawy jakości obsługi i ewidencji zgłoszeń serwisowych.
4. **ZGŁOSZENIE SERWISOWE** – Każde zgłoszenie zarejestrowane za pośrednictwem aplikacji SOZ poprzez wypełnienie formularza online, dostępnego na stronie <https://boss.net.pl/SOZ/> przez zarejestrowanego użytkownika.
5. **ZGŁOSZENIE REKLAMACYJNE** – dotyczy zrealizowanego zgłoszenia serwisowego, posiadającego unikalny numer, ze statusem Zamknięte, w którym znaleziono błędy lub stwierdzono, iż zgłoszenie serwisowe lub jego część nie została zrealizowana całkowicie i błąd/problem nadal występuje.
6. **USŁUGA SERWISOWA** – Każde działanie mające na celu utrzymanie, przywrócenie prawidłowego funkcjonowania systemu, bądź jego usprawnienie, zmierzające do zminimalizowania strat ekonomicznych związanych z przestojem pracy firmy Usługobiorcy w przypadku jakichkolwiek awarii oprogramowania.
7. **NUMER ZGŁOSZENIA** – Unikalny sześciocyfrowy numer nadawany każdemu nowo zarejestrowanemu Zgłoszeniu Serwisowemu.
8. **TYP ZGŁOSZENIA** – Określenie rodzaju/ zakresu programu/modułów jakiego zgłoszenie ma dotyczyć. Możliwe Typy Zgłoszeń:
 - a) Comarch Klasyka
 - b) Comarch Optima (Wydruki, CRM lub CRM Plus; Handel; IBARD; Kasa Bank/rozliczenia; Księgowość; Płace i Kadry)

- c) GW-MAX (Wydruki; Aktualizacje; Czyszcze; Rozliczenia Obciążeń)
 - d) E-Usługi (Internetowe Biuro Obsługi)
 - e) Terminale Mobilne (Windows; Android)
 - f) Kontakt z handlowcem
 - g) Urządzenia fiskalne.
9. **STATUS ZGŁOSZENIA** – Informuje o stanie zgłoszenia serwisowego. Możliwe 3 statusy: Otwarte, Otwarte–wstrzymane i Zamknięte.
- a) OTWARTE - informuje, że podjęte zostały działania przez serwisanta Boss Computers. Zgłoszenie jest w trakcie realizacji.
 - b) OTWARTE-WSTRZYMANE - informuje, że realizacja zgłoszenia została przesunięta na późniejszy termin (ustalenie terminu z osobą zgłaszającą).
 - c) ZAMKNIĘTE - informuje, że zgłoszenie zostało rozwiązane i zamknięte.
10. **DZIEŃ ROBOCZY** – każdy dzień tygodnia od poniedziałku do piątku w godzinach 7:00 – 15:00 wyłączając dni ustawowo wolne od pracy.
11. **UMOWA SERWISOWA** – Umowa pomiędzy Usługobiorcą a Usługodawcą (Boss Computers) na świadczenie usług gotowości do podjęcia interwencji w określonym w umowie czasie oraz za stałego serwisu eksploatacyjnego w określonej w umowie liczbie godzin serwisowych.
12. **GOTOWOŚĆ SERWISOWA** – Umowa pomiędzy Usługobiorcą a Usługodawcą (Boss Computers) na świadczenie usług gotowości do podjęcia interwencji w określonym w umowie czasie.

§2

PRZEDMIOT REGULAMINU

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

1. Rozwiązywaniu bieżących problemów pojawiających się w trakcie używania systemów Comarch ERP Optima, Comarch Klasyka, GW-MAX, Terminali Mobilnych;
2. Wykonywaniu na życzenie klienta modyfikacji istniejących oraz tworzenia nowych: wydruków, analiz, zestawień, filtrów, funkcji indywidualnych/ dedykowanych itp.
3. Usuwaniu błędów powstałych w trakcie pracy a wynikających z nieumiejętności obsługiwana systemu przez pracownika(ów) Usługobiorcy.

4. Wykonywaniu Aktualizacji oprogramowania Comarch ERP Optima, Comarch Klasyka, GW-MAX do najnowszych wersji oraz modyfikacji związanych z Aktualizacją.
5. Instalowaniu nowych stanowisk roboczych do pracy z oprogramowaniem Comarch ERP Optima, Comarch Klasyka, GW-MAX oraz Terminali Mobilnych.
6. Szkoleniu pracowników Usługobiorcy z zasad użytkowania systemów Comarch ERP Optima, Comarch Klasyka, GW-MAX, Terminali Mobilnych.

§3

ZASADY REALIZOWANIA ZGŁOSZEŃ SERWISOWYCH

1. Zgłoszenie Serwisowe Usługobiorca zobowiązuje się przekazać do Usługodawcy w następujący sposób:
 - a. Zgłoszenia serwisowego należy dokonywać drogą elektroniczną, w formie poprawnie uzupełnionego formularza w Systemie Obsługi Zgłoszeń Serwisowych, dostępnego po zalogowaniu się na stronie: <https://boss.net.pl/SOZ/>. Każde zgłoszenie będzie miało przyporządkowany unikalny numer, którego można używać do śledzenia postępów i komunikacji online z pracownikami obsługującymi zgłoszenie.
 - b. W razie wątpliwości, Usługodawca prowadzić będzie dyżur telefoniczny pod następującymi numerami telefonów: (12) 661-38-00; (12) 661-38-01; E-mailowo na adres: zgloszenia@boss.net.pl
2. Jako preferowany sposób przekazania zgłoszeń Strony przyjmują bezpośrednią rejestrację w Systemie Obsługi Zgłoszeń Serwisowych.
3. Za moment przyjęcia zgłoszenia przyjmuje się moment zapisania zgłoszenia w Systemie Obsługi Zgłoszeń Serwisowych. Zgłoszenie może zapisać bezpośrednio Usługobiorca (logując się do Systemu Obsługi Zgłoszeń Serwisowych).
4. Zgłaszając potrzebę wykonania przez Usługodawcę usługi serwisowej, Usługobiorca wyraża zgodę na otrzymanie za nią faktury według obowiązującego cennika. Faktura zostanie wystawiona w ciągu 7 dni roboczych, chyba że umowa serwisowa przewiduje inaczej.
5. Zapis treści podpisanej przez Usługobiorcę Umowy Serwisowej jest nadrzędny w stosunku do niniejszego Regulaminu.
6. Usługodawca w ramach wykonywania usługi serwisowej na rzecz Usługobiorcy zobowiązuje się do wykonywania jej z należytą starannością.
7. Każde zgłoszenie serwisowe posiada swój unikalny sześciocyfrowy numer i osobę kontaktową do danego zgłoszenia.
8. Usługobiorca po zalogowaniu się do Systemu Obsługi Zgłoszeń, dzięki unikalnemu numerowi zgłoszenia ma możliwość monitorowania postępów wykonania usługi serwisowej, może dodawać uwagi i wskazówki dla realizującego zgłoszenie pracownika Usługodawcy.

§4

OBOWIĄZKI USŁUGODAWCY WZGLĘDEM OCHRODY DANYCH OSOBOWYCH

1. Usługobiorca oświadcza, że jest administratorem danych osobowych w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o ochronie danych osobowych (tekst jedn.: Dz. U. z 2016 r. poz. 922) - dalej u.o.d.o. - w stosunku do danych powierzonych Usługodawcy.
2. Usługodawca może przetwarzać dane osobowe przekazane przez Usługobiorcę wyłącznie w zakresie oraz w celu zgodnym z niniejszym Regulaminem.
3. Usługodawca może przetwarzać dane osobowe wyłącznie w zakresie, który jest niezbędny do przeprowadzenia naprawy i konserwacji sprzętu komputerowego oraz systemów teleinformatycznych Usługobiorcy.
4. Usługodawca może przetwarzać dane osobowe, zawarte w bazach danych systemów teleinformatycznych funkcjonujących w Firmie Usługobiorcy w zakresie niezbędnym do wykonania usługi serwisowej.
5. Usługodawca jest zobowiązany do przestrzegania przepisów u.o.d.o. oraz przepisów wykonawczych.
6. Usługodawca oświadcza, że przed rozpoczęciem przetwarzania danych podejmie środki techniczne i organizacyjne mające na celu zabezpieczenie powierzonych danych osobowych stosownie do przepisów, o których mowa w art. 36-38 u.o.d.o.
7. Usługodawca oświadcza, że każda osoba (np. pracownik etatowy, osoba świadcząca czynności na podstawie umów cywilnoprawnych, inne osoby pracujące na rzecz Usługodawcy), która zostanie dopuszczona do przetwarzania powierzonych przez Usługobiorcę danych osobowych zostanie zobowiązana do zachowania tych danych w tajemnicy. Tajemnica ta obejmuje również wszelkie informacje dotyczące sposobów zabezpieczenia powierzonych do przetwarzania danych osobowych.
8. Usługodawca po zakończeniu przetwarzania danych zobowiązany jest do niezwłocznego usunięcia lub zwrotu powierzonych mu danych. Na każde życzenie Usługobiorcy, Usługodawca ma obowiązek przedstawić w terminie 14 dni pisemny protokół potwierdzający fakt zniszczenia danych osobowych.
9. Powierzenie przetwarzania danych, o którym mowa w niniejszym paragrafie, ma charakter nieodpłatny.

§5

REKLAMACJE

1. Wszelkie reklamacje związane z wykonaniem usługi serwisowej są przyjmowane w terminie do 14 dni od daty zakończenia realizacji usługi serwisowej. W tym czasie Usługodawca ma obowiązek udzielić odpowiedzi na zgłoszenie reklamacyjne oraz w przypadku uznania reklamacji określić czas i sposób realizacji.

2. Zgłoszenie reklamacyjne będzie rozpatrzone jedynie gdy w treści znajdzie się odniesienie do zrealizowanego wcześniej zgłoszenia serwisowego, podając jego unikalny numer.
3. W przypadku nieprawidłowej klasyfikacji zgłoszenia jako Reklamacji – Usługobiorca zostanie poinformowany drogą e-mailową i podejmie decyzję czy wyraża zgodę na odpłatną realizację usługi serwisowej. Do czasu otrzymania decyzji usługa nie będzie realizowana przez Usługodawcę.
4. Zgłoszenie Reklamacyjne realizowane jest nieodpłatnie, przy czym kierownik działu weryfikuje na podstawie treści zgłoszenia, czy wskazane przez Usługobiorcę błędy wynikają bezpośrednio z winy lub zaniedbania Usługodawcy podczas realizacji wskazanego w zgłoszeniu reklamacyjnym zrealizowanego zgłoszenia serwisowego (na podstawie podanego numeru zgłoszenia).

§6

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Usługodawca nie odpowiada za szkody wynikłe z powodu:
 - a) nieprawidłowej obsługi urządzeń komputerowych przez Usługobiorcę (w szczególności związaną z tym utratą danych);
 - b) ingerencji osób trzecich;
 - c) konsekwencji działania sił wyższych;
2. Wszelkie spory, które mogą wyniknąć w związku z niniejszym regulaminem będą rozpatrywane przez Sąd właściwy dla miejsca siedziby Usługodawcy.
3. W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem zastosowanie mają przepisy Kodeksu Cywilnego.
4. Niniejszy regulamin jest ważny od chwili jego opublikowania na stronie Usługodawcy.