

Regulamin usług Intelitech

data obowiązywania: 2004-01-01

Postanowienia ogólne

1. Niniejszy dokument określa ogólne zasady świadczenia usług Intelitech wobec klientów indywidualnych oraz klientów biznesowych. Niniejszy regulamin ma zastosowanie w każdej sytuacji tam, gdzie szczegółowa umowa nie stanowi inaczej.
2. Podstawowe otwarte usługi świadczone są w ramowych godzinach pracy, tj. od godziny 10:00 do godziny 18:00. Usługi programistyczne świadczone są w godzinach ustalonych przez Intelitech, pozostałe usługi świadczone są w miejscu i godzinie dogodnej dla klienta, z zastrzeżeniem iż Intelitech pobiera opłatę w wysokości 2 zł za każdy kilometr drogi dojazdu do klienta.
3. Intelitech udostępnia ogólny numer telefonu [+91 8123967] oraz ogólną skrzynkę poczty [info@intelitech.pl] w celu rejestrowania zamówień usług, zgłoszeń serwisowych oraz reklamacji z zastrzeżeniem iż wszystkie te rodzaje zgłoszeń mogą być akceptowane i będą akceptowane tylko w ten sposób.
4. Klienci posiadający umowę typu [standard] zobowiązani są do wyznaczenia osoby lub osób odpowiedzialnych za dokonywanie zgłoszeń lub zamówień wszelkiego typu. Osoba upoważniona może czasowo upoważnić inną osobę w drodze polecenia za pomocą kanału elektronicznego, zgłoszenia i zamówienia nie pochodzące od osób upoważnionych mogą być ignorowane.
5. Wszyscy klienci Intelitech bez względu na sposób zgłoszenia oraz wariant posiadanej umowy otrzymują gwarancję poufności danych i informacji przetwarzanych przez Intelitech na czas trwania umowy oraz po jej zakończeniu. Intelitech informuje iż wszystkie dane klientów przetwarzane przez Intelitech przechowywane są w sposób zaszyfrowany oraz podlegają zaszyfrowanej kopii bezpieczeństwa.
6. Intelitech przyjmuje odpowiedzialność za dochowanie tajemnicy dotyczących identyfikatorów, haseł, itp, informacji technicznych oraz handlowych na czas świadczenia usług informatycznych oraz po ich zakończeniu. Intelitech gwarantuje realizację usług w sposób odpowiednio profesjonalny do charakteru tych usług oraz z zachowaniem zasad należytej fachowości odpowiednich dla charakteru tych usług.
7. Intelitech nie przyjmuje odpowiedzialności za ewentualnie powstałe straty wynikające z ujawnienia identyfikatorów lub haseł przez osoby trzecie o ile osoby te nie realizują usług na rzecz Intelitech na zasadzie podwykonawstwa. W żadnym razie Intelitech nie bierze odpowiedzialności za straty wynikające z przestoju systemów informatycznych, utraty danych lub straty wynikające z nieosiągniętych dochodów.

Zamówienia usług

1. Zamówienia usług dla klientów nie posiadających umów lub posiadających wszystkie rodzaje umów oprócz umowy typu [premium] przyjmowane są drogą elektroniczną lub pisemnie. Skrzynką właściwą dla obsługi ogólnych zamówień nadchodzących jest: [request@intelitech.pl], szczegółowe adresy dla wybranych produktów udostępniane są w dokumentacji tych produktów, przy czym przekazanie zamówienia specyficznego dla określonego produktu lub usługi na adres ogólny nie wpływa na jego realizację.

2. Zamówienia usług mogą być przyjmowane lub odrzucane w terminie 24 godzin dla klientów nie posiadających umowy, w terminie 12 godzin dla klientów umowy typu [standard] i 6 godzin dla klientów umowy typu [premium]. Każdorazowo przyjęcie zamówienia lub jego odrzucenie zostanie potwierdzone drogą elektroniczną na adres zgłaszającego jeżeli nie zastrzegł on inaczej. Tylko wariant umowy [premium] przewiduje możliwość potwierdzenia przyjęcia zamówienia drogą telefoniczną lub błyskawiczną.

3. Przyjęcie zamówienia usługi powoduje nadanie numeru CR w centralnym systemie rejestracji zamówień usług, po czym możliwe jest śledzenie statusu realizacji zamówienia usługi. Każdorazowe przyjęcie zamówienia usługi powoduje powiadomieni zamawiającego o numerze CR zamówienia oraz przewidywanym czasie realizacji zamówienia usługi.

4. Zamówienie usługi wiąże się z automatyczną akceptacją „Regulaminu świadczenia usług Intelitech” oraz aktualnego „Cennika usług Intelitech” dla tych usług oraz ze zgodą na akceptowanie faktur VAT bez podpisu odbiorcy. Odbiorca zostanie obciążony zgodnie z kosztorysem przedstawionym w odpowiedzi na zamówienie usługi lub zostanie zwolniony z opłaty, o ile wynika to jednocześnie bezpośrednio z innej umowy i zostanie potwierdzone na kosztorysie jako bezpłatne.

Zgłoszenia serwisowe

1. Zgłoszenia serwisowe dla klientów nie posiadających umów lub posiadających wszystkie rodzaje umów oprócz umowy typu [premium] przyjmowane są wyłącznie drogą elektroniczną. Skrzynką właściwą dla obsługi ogólnych zgłoszeń serwisowych jest: [support@intelitech.pl], szczegółowe adresy dla wybranych produktów udostępniane są w dokumentacji tych produktów, przy czym przekazanie zamówienia specyficznego dla określonego produktu lub usługi na adres ogólny nie wpływa na jego realizację.

2. Dostęp do wsparcia instant świadczonego przez konkretną osobę w sposób bezpośredni (telefon komórkowy, wiadomości błyskawiczne, usługa zdalnego pulpitu) możliwy jest jedynie w wariantach umów [premium], wszystkie pozostałe rodzaje umów wliczając umowy dla usług jednorazowych wyłączają dostępność kanałów dostępu dla klienta w trybie pierwszeństwa.

3. Prawidłowe zgłoszenie serwisowe zawiera: imię i nazwisko osoby zgłaszającej, opis problemu lub usterki, sposób odtworzenia problemu, ewentualnie nazwę lub numer maszyny oraz nazwę i wersję produktu. Szczegółowe postanowienia dotyczące wymagań zgłoszeń serwisowych może regulować umowa z klientem odpowiednio do wybranego wariantu umowy lub zakupionych produktów.

4. Przyjęcie zgłoszenia serwisowego powoduje nadanie numeru CR w centralnym systemie rejestracji zgłoszeń serwisowych, po czym możliwe jest śledzenie statusu realizacji zgłoszenia serwisowego. Każdorazowe przyjęcie zgłoszenia serwisowego powoduje powiadomieni zgłaszającego o numerze CR zgłoszenia oraz przewidywanym czasie reakcji na zgłoszenie jak również przewidywanym czasie realizacji zgłoszenia serwisowego.

5. Zgłoszenie serwisowe wiąże się z automatyczną akceptacją „Regulaminu usług Intelitech” oraz aktualnego „Cennika usług Intelitech” dla tych usług oraz ze zgodą na akceptowanie faktur VAT bez podpisu odbiorcy. Odbiorca zostanie obciążony zgodnie z kosztorysem przedstawionym w odpowiedzi na zgłoszenie serwisowe lub zostanie zwolniony z opłaty o ile wynika to jednocześnie z innej umowy i zostanie potwierdzone jako bezpłatne.

Zgłaszanie sugestii

1. Zgłaszanie sugestii otwarte jest dla wszystkich, wszystkie sugestie są przyjmowane. Sugestie przyjmowane są elektronicznie. Skzynką właściwą do obsługi ogólnych sugestii jest [propose@intelitech.pl], szczegółowe adresy dla wybranych produktów udostępniane są w dokumentacji tych produktów, przy czym przekazanie sugestii specyficznej dla określonego produktu lub usługi na adres ogólny nie wpływa na jej przyjęcie.

2. Prawidłowe przekazanie sugestii zawiera: imię i nazwisko osoby sugerującej, opis sugestii, nazwę i opcjonalnie wersję produktu tam gdzie dotyczy. Przesłane sugestie nie podlegają udostępnieniu podmiotom trzecim oraz nie są potwierdzane.

Ogólne usługi informatyczne

1. Podstawowa stawka za godzinę usług informatycznych bez promocji i upustów wynosi 70 zł, dotyczy ramowych godzin pracy, pozostałe ceny bazowe dla następujących usług informatycznych zawarte są w „Cenniku usług Intelitech” będącym integralną częścią niniejszego regulaminu.

Ogólne usługi informatyczne

1. Usługi konfiguracji komputerów osobistych odbywają się tylko i wyłącznie w siedzibie Intelitech jeżeli ogólny przewidywany czas realizacji usługi informatycznej przekracza jedną godzinę lub wymaga modyfikacji komponentów sprzętowych komputera.

2. Konfiguracja i instalacja oprogramowania na komputerach osobistych odbywa się na podstawie nośników i licencji dostarczonych przez klienta, tylko przekazanie kompletu nośników z oprogramowaniem lub sterownikami gwarantuje poprawne wykonanie usługi instalacji oprogramowania.

3. Intelitech nie ponosi odpowiedzialności za oprogramowanie znajdujące się na komputerach przekazanych do serwisowania lub konfiguracji pozostawionych w siedzibie Intelitech na czas konfiguracji lub naprawy bez względu na format zachowania oprogramowania.

4. Wydanie sprzętu komputerowego pozostawionego do serwisu lub konfiguracji odbywa się wyłącznie na podstawie dowodu opłacenia faktury, wystawionej zgodnie z oszacowanym kosztem realizacji usługi, z którym klient został zaznajomiony przed przekazaniem komputera do serwisowania.

5. Wykonanie usługi informatycznej potwierdzone jest za pomocą protokołu zdawczo-odbiorczego. W przypadku gdy protokół zdawczo-odbiorczy jest odrzucany przez klienta termin i wysokość płatności nie ulegają obniżeniu, odroczeniu lub odsunięciu. Klient otrzymuje prawo do postępowania reklamacyjnego zgodnie z polskim prawem.

6. W przypadku nie podjęcia sprzętu komputerowego lub oprogramowania w terminie powyżej trzech miesięcy od daty przewidywanego ukończenia usługi lub powyżej trzech miesięcy i czternastu dni pozostawiony sprzęt komputerowy staje się własnością Intelitech z tytułu kosztów magazynowania.

7. Zgodnie z niniejszym regulaminem usługa informatyczna wykonana zdalnie lub telefonicznie jest taką samą usługą jak usługa wykonana osobiście w miejscu siedziby klienta lub Intelitech.

Ogólne usługi programistyczne

1. Wszystkie usługi programistyczne realizowane są na podstawie odpowiednich projektów przygotowanych według przyjętej metodologii. Brak dokumentacji projektowej, brak możliwości utworzenia takiej dokumentacji lub obiektywne okoliczności utrudniające jej przygotowanie uniemożliwiają realizację usług programistycznych.

2. Usługi programistyczne, projektowania oraz usługi inżynierskie realizowane są za pomocą projektów tworzonych przez Intelitech. W sytuacji w której jedna z wyżej wymienionych usług zostaje wyłączona z spod realizacji Intelitech, ogólne ceny usług nie mają zastosowania.

3. W przypadkach, w których usługi programistyczne lub analityczne, a w szczególności usługi projektowania realizowane są przez podmioty nie posiadające akredytacji Intelitech, zastrzega się możliwość całkowitego odmówienia realizacji usługi.

4. Realizacja oprogramowania możliwa jest wyłącznie na podstawie umowy. Intelitech zastrzega iż przeniesienie praw autorskich i praw majątkowych może nie być możliwe lub ograniczone ze względu na ochronę wynalazków oraz prawa patentowe przysługujące Intelitech lub dostawcom.

5. Tworzone oprogramowanie jest licencjonowane, a nie sprzedawane. Intelitech zastrzega możliwość zastosowania ograniczeń licencyjnych właściwych dla rodzaju oprogramowania, przy czym przysługującym okresem licencjonowania jest okres domyślny, obszarem eksploatacji są komputery bez zaznaczenia ilości, licencja może być przekazywana podmiotom trzecim pod warunkiem akceptacji jej warunków przez nabywcę.

6. Tworzone oprogramowanie jest licencjonowane na podstawie „Umowy licencyjnej Intelitech” lub innej umowy wyraźnie określającej warunki licencji. Licencja może być udzielana wyłącznie w formie pisemnej, jeżeli użytkownik nie posiada licencji w formie pisemnej, uznaje się że licencja nie została udzielona niezależnie od jakichkolwiek innych postanowień w formie ustnej.

7. Realizacja oprogramowania w sprzeczności z przyjętym projektem możliwa jest wyłącznie na podstawie odrębnych aneksów do umowy głównej o realizację projektu oraz odrębnych kosztorysów towarzyszących zmianom projektowym. Intelitech zastrzega możliwość odrzucania propozycji zmian w projekcie wraz z zaznaczeniem przyczyny.

8. Na wypadek zaprzestania działalności przez Intelitech, odbiorcy lub zamawiającemu przysługuje prawo do bezpłatnego otrzymania kodu źródłowego zamówionego oprogramowania, towarzyszącej dokumentacji technicznej wraz z prawami własności intelektualnej oraz prawami własności majątkowej, w tym prawo do dalszego rozwijania oprogramowania.

Ogólne warunki płatności

1. Realizacja usług wiąże się wystawieniem faktury VAT zgodnie w pierwszej kolejności zgodnie z przedstawionym klientowi kosztorysem lub zgodnie z „Cennikiem usług Intelitech”. Uznane zakwestionowanie faktury nie powoduje dalszego odroczenia terminu płatności faktury.

2. Domyślnym sposobem płatności za usługi Intelitech jest przedpłata na rachunek bankowy. W przypadku przekroczenia sumarycznego salda dokonanej przedpłaty istnieje możliwość kredytowania usług, przy czym jedynie w przypadku posiadania przez klienta umowy [premium] kredytowanie usług do 14 dni jest bezpłatne.

3. W pozostałych przypadkach odroczenie terminu płatności faktury wiąże się z powiększeniem ogólnej kwoty do zapłaty o 2,5% w przypadku 7 dniowego okresu kredytowania lub powiększeniem ogólnej kwoty do zapłaty o 5% w przypadku 14 dniowego okresu kredytowania.

4. W stosunku do płatności przeterminowanych usługodawca nalicza odsetki karne w wysokości określonej jako ustawowe odsetki od zobowiązań gospodarczych. Odsetki karne naliczane są proporcjonalnie do wysokości przeterminowanej należności oraz proporcjonalnie do okresu przeterminowania.

5. W stosunku do klientów nie posiadających żadnego rodzaju umowy ramowej oraz w stosunku do klientów opóźniających się z realizacją płatności za usługi Intelitech może wprowadzić zasadę blokowania realizacji kolejnych usług do czasu opłacenia należności i/lub zasadę wstrzymania kredytowania usług.

6. Wszystkie ceny usług niestandardowych dopasowywane są do cen usług wyszczególnionych w „Cenniku usług Intelitech”. Aktualny „Regulamin usług Intelitech” oraz „Cennik usług Intelitech” doręczane są każdorazowo przed złożeniem każdego zamówienia.

7. Zastrzega się możliwość wprowadzania zmian w „Regulaminie usług Intelitech” oraz „Cenniku usług Intelitech” za wcześniejszą zgodą klienta. Podstawą zmiany w cenniku jest zmiana w wysokości średniego wynagrodzenia w gospodarce według GUS. Jeżeli cena usługi według cennika ulega zmianie, obowiązującą ceną jest ta, która obowiązywała w momencie złożenia zamówienia.

8. Płatności gotówkowe zostały wstrzymane z dniem 2004-04-01 do odwołania.