

Regulamin Świadczenia Usług

Słowniczek pojęć:

P-LAN – P-LAN Piotr Laskowski z siedzibą w Warszawie przy ul. Marcina z Wrocimowic 12B m.504, adres biura: 03-119 Warszawa ul. Modlińska 190 lok.329. dopuszczoną do występowania w obrocie prawnym na podstawie wpisu do Ewidencji Działalności Gospodarczej prowadzonej przez Urząd Miasta Stołecznego Warszawy Warszawa - Białołęka, NIP: 966-015-36-48, REGON 050645040

Klient enova365 – osoba fizyczna, prawna lub inny podmiot uprawniony do korzystania z oprogramowania firmy Soneta, posiadający aktualną gwarancję Soneta na użytkowane moduły systemu enova365

Konsultant – przedstawiciel P-LAN realizujący usługę na rzecz Klienta

enova365 – licencje programu enova365 firmy Soneta w dowolnej konfiguracji opisanych w niniejszym regulaminie jako podlegającym wsparciu technicznemu i merytorycznemu przez P-LAN

Konsultacja serwisowa – obejmuje pełen obszar usług związanych z użytkowaniem systemu enova365: szkolenia, pomoc w rejestracji zdarzeń gospodarczych w enova365, konfiguracja i rekonfiguracja enova365 w zależności od potrzeb i specyfiki Klienta, oraz inna tematyka natury technicznej oraz merytorycznej związanej z obsługą enova365 w ramach poszczególnych modułów systemu enova365.

Konsultacja telefoniczna – konsultacja serwisowa realizowana za pomocą rozmowy telefonicznej

Pomoc zdalna – konsultacja serwisowa polegająca na udzieleniu wsparcia za pomocą programu TeamViewer¹ umożliwiającym interaktywne konsultacje na ekranie komputera Klienta.

Konsultacja osobista – konsultacja serwisowa realizowana w obecności pracowników Klienta w siedzibie Klienta lub siedzibie P-LAN.

Formularz zgłoszenia – dokument wypełniany przez Klienta opisujący zakres oczekiwanego wsparcia serwisowego lub mail z treścią odpowiadającą strukturze „Formularza zgłoszenia” (załącznik 1) wysłany z maila firmowego osoby upoważnionej do podejmowania zobowiązań finansowych.

Umowa serwisowa – umowa pomiędzy P-LAN a Klientem szczegółowo określająca zasady świadczenia usług przez P-LAN

Prace programistyczne – usługi których efektem jest powstanie nowej funkcjonalności w postaci: raportów, zestawień, funkcji dodatkowych, aplikacji dedykowanych, zwiększających funkcjonalność systemu enova365 lub inne prace programistyczne dotyczące zleceń nie związanych z systemem enova365

Cennik podstawowy – cennik usług świadczonych dla Klientów nie posiadających aktualnych umów serwisowych

Cennik specjalny – cennik usług świadczonych dla Klientów w trakcie trwania umowy serwisowej

¹ **Techniczne aspekty serwisu zdalnego TeamViewer**

Zainstalowanie na komputerze darmowej aplikacji TeamViewer Quick Support dostępnej na stronie <http://p-lan.pl/pomoc-zdalna/>

Posiadanie działającego łącza telefonicznego umożliwiającego prowadzenie rozmowy głosowej.

Posiadania przez Klienta wystarczających praw w systemie Windows do nawiązania połączenia oraz do wykonania niezbędnych czynności mających rozwiązać problem zgłaszany przez Klienta.

Wyrażenie zgody na połączenie podczas procesu łączenia oraz udostępnienie dostępu do enova365

Wyrażenie zgody na nagrywanie sesji zdalnej dla celów udokumentowania wykonanych prac

Ogólne Zasady świadczenia usług serwisowych:

Usługi świadczone są wyłącznie Klientom posiadającym aktualną gwarancję Soneta na posiadane oprogramowanie enova365, przy czym Klient nie posiadający stałej umowy serwisowej zobligowany jest każdorazowo do przesłania mailem wypełnionego „Formularza zlecenia” na adres biuro@p-lancg.pl

Pomoc w wypełnieniu „Formularza zlecenia” uzyskać można pod numerem: **022 510 36 77** lub **696-138-442**

Podstawowym warunkiem podjęcia realizacji zlecenia serwisowego jest brak zaległości finansowych w stosunku do P-LAN

Prace serwisowe rozpoczynane na podstawie otrzymanego zgłoszenia zawierającego nazwę zgłoszenia, opis oczekiwanego wsparcia serwisowego oraz opis zdarzenia którego wsparcie ma dotyczyć.

Realizowane są wyłącznie zgłoszenia wysłane z firmowego adresu mailowego Klienta, przez osoby upoważnione do podejmowania zobowiązań ze strony Klienta lub wskazane przez Klienta jako osoby wytypowane do kontaktów z P-LAN

Przed rozpoczęciem realizacji zlecenia Klient informowany jest o kosztach usługi lub o pracach które należy wykonać celem oszacowania kosztów wykonania usługi

Zlecenie\usługa zostanie przekazana do realizacji po zaakceptowaniu przez obie strony warunków wynagrodzenia P-LAN za wykonanie konsultacji serwisowej zlecenia\usługi

Usługi realizowane są według kolejności zgłoszeń.

Klienci ze stałymi umowami serwisowymi wsparcia technicznego obsługiwani są w pierwszej kolejności zgodnie z czasem reakcji zapisanym w zawartej umowie serwisowej.

P-LAN nie ponosi odpowiedzialności za podanie przez Klienta lub jego pracownika nieprawdziwych danych

P-LAN zastrzega sobie prawo do zmiany umówionego terminu wykonania usługi dla Klientów nie posiadających umowy serwisowej.

P-LAN zastrzega sobie prawo do nieoddzwaniania na nieodebrane telefony od Klientów nie posiadających Umów serwisowych

Klient z zawartą umową serwisową zobowiązany jest do wystawienia identyfikowalnego numeru telefonu dla potrzeb oddzwonienia Konsultanta P-LAN w przypadku nieodebrania rozmowy telefonicznej

Zasady rozliczeń:

Usługi dla Klientów nie posiadających aktualnej umowy serwisowej realizowane są wg cennika podstawowego Dla Klientów nie posiadających umowy serwisowej zawartej z P-LAN, faktura VAT wystawiana jest w dniu wykonania usługi, z terminem płatności 7 dni.

Dla Klientów posiadających umowę serwisową faktura VAT wystawiana jest na koniec miesiąca z terminem płatności 14 dni.

Warunki zawarcia umowy serwisowej:

Posiadanie przez Klienta aktualnej gwarancji Soneta na posiadany program enova365 przez cały okres trwania umowy serwisowej

Regularne dokonywanie zakupów przedłużenia gwarancji Soneta w P-LAN

Wystawienie listu referencyjnego dla programu enova365 i firmy P-LAN