

Regulamin świadczenia

opieki serwisowej on-line RAKSSQL

1. Opieka on-line dotyczy wyłącznie systemów RAKSSQL.
2. Opieka on-line może być aktywna wyłącznie w terminie obowiązywania pakietu opieki serwisowej standard.
3. Opieka on-line świadczona jest wyłącznie Klientom, których komputery posiadają stałe łącze z siecią Internet.
4. Minimalna wymagana przepustowość łącza internetowego wynosi 512 kb/s.
5. Do korzystania z pomocy on-line Klient wyznacza upoważnione przez siebie osoby i tylko one będą obsługiwane przez pracowników MSM.
6. Połączenie on-line z serwisem MSM inicjuje Klient/osoba upoważniona, po wcześniejszym kontakcie telefonicznym z pracownikiem serwisu, który dokona identyfikacji osoby uprawnionej.
7. Klient w czasie połączenia on-line musi być obecny przy komputerze i asystować przy działaniach prowadzonych przez serwisanta MSM. W każdej chwili Klient ma prawo wstrzymać działania serwisanta MSM jeżeli nie zyskują jego akceptacji.
8. Klient inicjując połączenie on-line określa obszar i zakres prac na jego komputerze.
9. W ramach abonamentu klient ma prawo do 10 sesji on-line, których łączny czas nie może przekroczyć 5 godzin. Limit czasu dostępnego dla Klienta w ramach pakietu jest pomniejszany o każde rozpoczęte 30 minut trwania sesji serwisowej Wyczerpanie limitu ilości połączeń lub limitu przysługującego czasu wymaga dokupienia dodatkowego pakietu.
10. Niewykorzystane limity czasowe i ilościowe nie przechodzą na okres następny i przepadają wraz z upływem terminu obowiązywania Pakietu Opieki Serwisowej Standard.
11. Opieka on-line obejmuje cały system Klienta wraz z dodatkowymi stanowiskami.
12. Opieka on-line nie obejmuje napraw baz danych Klienta.
13. Opieka on-line może być świadczona wyłącznie w godzinach pracy serwisu MSM.
14. MSM nie ponosi odpowiedzialności za problemy związane z uruchomieniem usługi on-line w przypadku trudności z dokonaniem połączenia wynikających z awarii łącza powstałych po za siecią MSM.