

Ogólne Warunki Pomocy Technicznej - 00-00-04006-00

Wprowadzenie i definicje

1. Ogólne Warunki Pomocy Technicznej (dalej: **OWPT**) określają zasady świadczenia usług pomocy technicznej oraz zakresy odpowiedzialności i zobowiązań umownych, w zakresie świadczenia tych usług przez **Serwis** – spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością pod firmą Reynolds Medical Diagnostyka Kardiologiczna sp. z o.o., z siedzibą w Warszawie przy ul. Renesansowej 5A, w związku z realizacją zlecenia lub realizacją umowy na rzecz Klienta.
2. Przez określenie **Klient**, rozumie się wyłącznie tzw. profesjonalnego użytkownika, niezależnie od jego formy prawnej i organizacyjnej, będącego właścicielem przedmiotu pomocy technicznej. Serwis nie świadczy usług dla konsumentów, określonych zgodnie z definicją Dyrektywy EU 1999/44/WE z 25.05.1999 r. oraz odpowiednich zapisów prawa polskiego.
3. Wskazane zapisy OWPT mogą zostać zmienione w całości lub części, w wyniku zawarcia indywidualnej umowy z Klientem. Wszelkie zmiany lub wyłączenia zapisów OWPT wymagają formy pisemnej.
4. Definicje przyjęte w niniejszym dokumencie:
 - a. **Oprogramowanie** – systemy informatyczne i programy, posiadające certyfikat wyrobu medycznego w rozumieniu Ustawy z 20 maja 2010 r. o wyrobach medycznych, a także integralne elementy tych systemów i programów, które nie są wyrobem medycznym, np. bazy danych, wyłącznie w zakresie w jakim współpracują z wyrobem medycznym. Z definicji wyłączone są systemy operacyjne urządzeń komputerowych (w tym serwerowych) i oprogramowanie ogólnego przeznaczenia, nawet jeżeli zostały one dostarczone jako wyposażenie lub razem z wyrobem medycznym, a także oprogramowanie wyrobów medycznych trwale osadzone w ramach wyrobu i nie nadające się do uruchomienia poza tym wyrobem, np. tzw. *firmware* urządzeń medycznych.
 - b. **Funkcjonalność** - zespół funkcji, procesów i właściwości określonych przez wskazaną specyfikację oraz instrukcję użycia Oprogramowania;
 - c. **Instalacja** - osadzenie Oprogramowania w określonej lokalizacji lub w ramach Infrastruktury, zapewniające realizowanie Funkcjonalności;
 - d. **Infrastruktura** - wszystkie aktywne i nieaktywne elementy zapewniające fizyczną i logiczną organizację połączeń sieciowych oraz protokołów komunikacyjnych i organizację logiczną komunikacji elektronicznej, w tym urządzenia komputerowe;
 - e. **Zdalny Dostęp** - bezpośredni dostęp do prywatnej Infrastruktury lub Oprogramowania, realizowany poprzez publiczną infrastrukturę sieciową lub inne środki łączności teleinformatycznej;
 - f. **Uszkodzenie** – nieprawidłowe działanie całości lub części Oprogramowania, spowodowane zniszczeniem jego elementu lub zespołu elementów;
 - g. **Awaria** – Uszkodzenia uniemożliwiające realizację Funkcjonalności w całości;
 - h. **Błąd** – brak Funkcjonalności niezwiązany ze stanem Uszkodzenia lub Awarii;
 - i. **Rozwiązanie** - instrukcje możliwe do wykonania przez Klienta zapewniające powtarzalne wykonywanie Funkcjonalności;
 - j. **Aktualizacja** - zmiana wersji Oprogramowania bez zmiany jego Funkcjonalności;
 - k. **Modernizacja** - zmiana Oprogramowania związana ze zmianą jego Funkcjonalności;
 - l. **Utrzymanie** - czynności związane z obsługą prawidłowo działającego Oprogramowania, w tym szkolenie użytkownika, monitorowanie Funkcjonalności i zasobów oraz konfiguracja;
 - m. **Dane Osobowe** - dane osób fizycznych zgodnie z określeniem Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenia o ochronie danych).

Zakres pomocy technicznej

5. Pomoc techniczna realizowana w ramach OWPT dotyczy Oprogramowania.
6. Pomoc techniczna świadczona jest w zakresie związanym z naprawą Uszkodzenia, usunięciem Awarii, usunięciem Błędów lub znalezieniem Rozwiązania, a także w zakresie: Utrzymania, Aktualizacji i Modernizacji.
7. Pomoc techniczna realizowana jest w ramach zlecenia Klienta lub umowy z Klientem, w tym umów dostawy i gwarancyjnej.

Zgłoszenie

8. Serwis udziela pomocy technicznej na podstawie zgłoszenia Klienta, w związku ze zleceniem lub umową.
9. Zgłoszenia przyjmowane są telefonicznie pod nr tel. 228775544, za pomocą faxu pod nr 228775546 lub pocztą elektroniczną pod adresem pomoc@reymed.pl.
10. Zgłoszenia dokonuje Klient lub upoważniona przez niego osoba. Serwis weryfikuje upoważnienie osoby dokonującej zgłoszenia w imieniu Klienta.
11. Zgłoszenie jest kompletne, jeżeli zawiera co najmniej:
 - a. informację o rodzaju Oprogramowania (nazwa lub model),
 - b. wskazanie Oprogramowania (nr seryjny lub nr licencji),
 - c. opis Uszkodzenia, Awarii lub Błędu,
 - d. dane kontaktowe Klienta lub osoby upoważnionej wraz z ważnym upoważnieniem dla tej osoby.
12. Serwis potwierdza odebranie zgłoszenia przekazanego na wskazany powyżej adres poczty elektronicznej lub faxem.
13. Zgłoszenia niekompletne lub zawierające niepoprawne informacje i niemożliwe do uzupełnienia lub poprawy w czasie do 10 dni roboczych od ich otrzymania, nie będą dalej przetwarzane przez Serwis.

14. Zgłoszenie wymagające przetwarzania Danych Osobowych, realizowane jest przez Serwis wyłącznie na podstawie osobnej umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych, zawartej z administratorem tych danych. Serwis określi zasady i warunki przetwarzania możliwe do realizacji przez Serwis. Warunki i zasady przetwarzania wskazane przez administratora tych danych, mogą zostać przyjęte jedynie w zakresie akceptowanym przez Serwis.
15. Serwis informuje Klienta co najmniej o przyjęciu i zakończeniu realizacji zgłoszenia, a także o wymienionych powyżej dodatkowych warunkach jego realizacji. Preferowanym sposobem wymiany informacji jest poczta elektroniczna.

Okres realizacji i gwarancji

16. Zgłoszenia realizowane są w dni robocze w godzinach od 8.30 do 16.30, chyba że warunki zlecenia stanowią inaczej.
17. Wszystkie czasy określające reakcję Serwisu lub Klienta, w tym czas realizacji zgłoszenia, liczone są zgodnie z powyższą definicją.
18. Okres realizacji zgłoszenia oznacza cały czas od momentu przyjęcia zgłoszenia przez Serwis do jego zakończenia.
19. Okres gwarancji na wykonane w ramach zgłoszenia usługi wynosi 3 miesiące, liczone od daty zamknięcia zgłoszenia.

Upoważnienie

20. Zgłoszenie stanowi jednocześnie upoważnienie Serwisu przez Klienta, w następującym zakresie:
 - a. czynności i zakres dostępu do Oprogramowania określone w zgłoszeniu lub wynikające z charakteru zgłoszenia,
 - b. wszelkie formy dostępu bezpośredniego oraz Dostęp Zdalny,
 - c. odczyt i modyfikacja informacji zawartych w Oprogramowaniu i Infrastrukturze, innych niż Dane Osobowe,
 - d. pobranie z Oprogramowania danych innych niż Dane Osobowe, w celu realizacji zgłoszenia,
21. Upoważnienie w powyższym zakresie jest ważne w okresie realizacji zgłoszenia oraz na cały okres gwarancji.
22. Wycofanie upoważnienia przez Klienta jest równoważne z zakończeniem zgłoszenia bez winy Serwisu.
23. Serwis nie prowadzi stałego nienadzorowanego ani ukrytego Dostępu Zdalnego do Oprogramowania i Infrastruktury (tzw. *trybu stealth*).
24. Dostęp Zdalny realizowany jest poprzez zaufane oprogramowanie informatyczne Teamviewer (prod. Teamviewer GmbH) dostarczone przez Serwis lub poprzez inne metody zdalnego dostępu, dostarczone przez Klienta i możliwe do realizacji przez Serwis.
25. W przypadku realizacji Dostępu Zdalnego metodą dostarczoną przez Klienta, monitorowanie bezpieczeństwa połączenia i prowadzenie rejestru połączeń leżą po stronie Klienta.

Warunki realizacji

26. Serwis może wskazać dodatkowe warunki niezbędne do realizacji zgłoszenia, w tym uzależnić jego wykonanie, tam gdzie jest to uzasadnione, od:
 - a. uzyskania praw dostępu uzasadnionych prowadzonymi czynnościami,
 - b. uzyskania dostępu do kodów zabezpieczających, licencji oraz kodu instalacyjnego,
 - c. uzyskania niezbędnej drożności w Infrastrukturze Klienta,
 - d. wykonania zaleconych aktualizacji lub modyfikacji systemów operacyjnych,
 - e. modyfikacji lub ograniczenia programów monitorujących i zabezpieczających (firewall, skanery antywirusowe itp).
27. Do czasu realizacji zgłoszenia nie wlicza się oczekiwanie na wykonanie przez Klienta powyższych dodatkowych warunków.
28. Brak wykonania dodatkowych warunków przez Klienta w ciągu 20 dni od ich wskazania stanowi podstawę do zamknięcia zgłoszenia.

Pomoc telefoniczna

29. Pomoc techniczna może zostać zrealizowana poprzez konsultacje telefoniczne, to znaczy poprzez połączenia głosowe i wideo (tzw. netmeeting).
30. Serwis świadczy pomoc telefoniczną w okresie realizacji zgłoszenia oraz w okresie gwarancji.
31. Czas realizacji zgłoszenia w formie pomocy telefonicznej rozliczany jest tak samo, jak każda inna forma realizacji pomocy technicznej.

Aktualizacje

32. W ramach realizacji zgłoszenia Serwis wykonuje niezbędne Aktualizacje wskazane przez wytwórcę Oprogramowania.
33. Wykonanie niezbędnej Aktualizacji w związku z realizacją zgłoszenia nie wymaga dodatkowego upoważnienia dla Serwisu.
34. Aktualizacja dotyczy Oprogramowania podlegającego zwykłemu wsparciu technicznemu ze strony jego wytwórcy (tzn. nie dotyczy wyrobów wycofanych z obrotu oraz dla których wsparcie zostało zakończone).

Prawa własności i poufność

35. Wszelkie informacje uzyskane przez Serwis lub Klienta w związku ze zgłoszeniem oraz realizacją zgłoszenia, są informacjami poufnymi i stanowią tajemnicę handlową w zakresie dopuszczonym przez prawo.
36. Serwis nie udziela zgody na rozpowszechnianie ani na powielanie materiałów i dokumentacji dostarczonych w związku z realizacją zgłoszenia.
37. Serwis przechowuje informacje poufne otrzymane od Klienta w związku z realizacją zgłoszenia, tylko w okresie realizacji zgłoszenia oraz w okresie gwarancji.

Reklamacje

38. Reklamacje związane z realizacją niniejszych OWPT należy zgłaszać na adres reklamacje@reymed.pl.
39. Reklamacje związane z ochroną i bezpieczeństwem danych osobowych należy zgłaszać na adres odo@reymed.pl.

Obowiązki

40. Niniejsze OWPT obowiązują od dnia 6 sierpnia 2018 r. do odwołania.

[KONIEC] - 00-00-04006-00