

## Warunki korzystania z Usługi Premier Support

1. Standardowe godziny korzystania z Usługi Premier Support: 08.00-16.00 w dni robocze. Istnieje możliwość uzgodnienia korzystania z Usługi w godzinach niestandardowych, po zatwierdzeniu takiego zlecenia przez Usługodawcę.
2. Zgłoszenie za każdym razem tworzy Użytkownik za pośrednictwem dedykowanego systemu zgłoszeń serwisowych dostępnego w Panelu Klienta lub w wyjątkowych przypadkach wysyłając wiadomość na adres email support@nsix.pl, co może spowodować wydłużenie czasu reakcji na takie zgłoszenie.
3. Każde zgłoszenie może dotyczyć jednej i konkretnej sytuacji problemowej, aktualizacji lub konfiguracji serwera.
4. Użytkownik odpowiedzialny jest każdorazowo za przekazanie wszystkich poprawnych danych dostępowych do serwera w celu skorzystania z Usługi Premier Support za pomocą specjalnie utworzonego w tym celu konta serwisowego, jeżeli technicznie jest to możliwe.
5. Użytkownik zobligowany jest do udzielania odpowiedzi na pytania Usługodawcy zadawane w związku z korzystaniem z Usługi Premier Support niezwłocznie po ich otrzymaniu. Brak odpowiedzi po upływie 24h może oznaczać uznanie zgłoszonego incydentu lub pracy serwisowej w ramach Usługi Premier Support za nieaktualny, skutkujący zamknięciem zgłoszenia serwisowego.
6. Pracownicy Usługodawcy uczestniczący w realizacji Usługi Premier Support na rzecz Użytkownika, muszą otrzymać uprawnienia administratora do serwera Użytkownika na czas realizacji tej usługi. Poświadczenia administracyjne do serwera zgodnie z Polityką bezpieczeństwa są przechowywane na infrastrukturze IT Usługodawcy wyłącznie na czas świadczenia Usługi Premier Support, po czym bezpowrotnie usuwane są ze wszystkich systemów Usługodawcy.
7. Po wykonaniu usługi przez Usługodawcę, Użytkownik zobowiązany jest do odebrania Usługodawcy wszystkich danych dostępowych do Serwera.
8. Wynagrodzenie Usługodawcy ustalane jest za dany miesiąc z góry na każdy serwer objęty Premier Support, w kwocie ryczałtowej:
  - a) 1 incydent / 1 h wsparcia technicznego – 130 zł netto;
  - b) 1 incydent / 4 h wsparcia technicznego - 450 zł netto;
9. Opłaty wymienione w pkt 7. nie obejmują indywidualnych rabatów lub promocji cenowych udzielanych Użytkownikowi na Usługę Premier Support.
10. Zakres Usługi Premier Support obejmuje wyłącznie:

- a) wsparcie techniczne świadczone przez pracowników Usługodawcy w postaci pojedynczej akcji (jeden incydent) lub planowanej pracy (jedna godzina serwisowa lub więcej zależnie od potrzeb) dotyczące serwera, na które składają się czynności administracyjne, konfiguracyjne i aktualizacji serwera;
  - b) usuwanie usterek lub problemów z działaniem serwera, po uprzedniej diagnozie wykonanej wspólnie z Użytkownikiem;
  - c) analizy problemów i konsultacje dotyczące funkcjonowania serwera.
11. Przedmiot usługi Premier Support ustalany jest na podstawie zakresu wyszczególnionego w pkt ,10 z Użytkownikiem na podstawie zgłoszenia serwisowego.
  12. Czynności podejmowane w ramach Premier Support opisane w pkt. 10 dotyczą jednego zdefiniowanego serwera, do którego przypisana jest usługa Premier Support.
  13. Raz zakupiona usługa Premier Support przypisywana jest to konkretnego, jednego serwera. Nie ma możliwości zmiany przyporządkowania Usługi Premier Support w trakcie okresu rozliczeniowego do innego serwera.
  14. Status usługi Premier Suport, w tym identyfikacja serwera do którego przypisana jest usługa Premier Support, dostępny jest dla Użytkownika oraz jego uprawnionych użytkowników w Panelu Klienta.
  15. Wynagrodzenie Usługodawcy w postaci opłaty za Usługę Premier Support naliczane jest za każdy serwer miesięcznie z góry, przy czym ilość godzin usługi Premier Support przydzielona do jednego serwera może być różna, ustalona indywidualnie z Użytkownikiem na podstawie analizy potrzeb i wielkości danego środowiska informatycznego.
  16. Ilość godzin lub incydentów usługi Premier Support przydzielona do jednego serwera możliwa jest do wykorzystania w bieżącym okresie rozliczeniowym, tj. w czasie jednego miesiąca, w którym utworzono zgłoszenie w ramach Usługi Premier Support za pomocą systemu zgłoszeń serwisowych. Niewykorzystana liczba godzin lub incydentów usługi Premier Support nie przechodzi automatycznie na kolejne okresy rozliczeniowe.
  17. Premier Support jest usługą dostępną wyłącznie dla Użytkowników korzystających z Usług Usługodawcy na podstawie Regulaminu świadczenia usług drogą elektroniczną NSIX Data Center Cloud i Maszyny Wirtualne.
  18. W zakresie nieuregulowanym w Regulaminie Usługi Premier Support, stosuje się Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną NSIX Data Center Cloud i Maszyny Wirtualne.