

OFERTA PAKIETÓW SERWISOWYCH

	<i>Pakiet BASIC</i>	<i>Pakiet STANDARD</i>	<i>Pakiet PRO</i>
Ilość godzin do wykorzystania w miesiącu	4	8	16
Czas reakcji na zgłoszenie	<i>do 6 h</i>	<i>do 4 h</i>	<i>do 2 h</i>
Realizacja zleceń w biurze Klienta	9 ⁰⁰ – 17 ⁰⁰ dni robocze	9 ⁰⁰ – 18 ⁰⁰ dni robocze	9 ⁰⁰ – 21 ⁰⁰ dni robocze i soboty
Pomoc zdalna (wymagany zdalny dostęp do komputerów)	<i>NIE</i>	9 ⁰⁰ – 18 ⁰⁰ dni robocze	9 ⁰⁰ – 21 ⁰⁰ dni robocze i soboty
Telefoniczne zgłaszanie usterki	9 ⁰⁰ – 17 ⁰⁰ dni robocze	9 ⁰⁰ – 18 ⁰⁰ dni robocze	9 ⁰⁰ – 21 ⁰⁰ dni robocze i soboty
Dodatkowe wizyty netto	<i>100 zł / h</i>	<i>80 zł / h</i>	<i>60 zł / h</i>
Możliwość naprawy w godzinach 21 ⁰⁰ - 9 ⁰⁰	<i>NIE</i>	<i>NIE</i>	<i>TAK</i>
Opłata miesięczna netto	300 zł	700 zł	1700 zł

Wszystkie umowy serwisowe oparte na pakietach są dopasowywane do Państwa potrzeb w drodze negocjacji. Zarówno ilość godzin do wykorzystania, czas reakcji na zgłoszenie jak i godziny realizacji zleceń są ustalane indywidualnie – tak aby w pełni spełnić Państwa oczekiwania.

SZCZEGÓŁOWY OPIS PAKIETÓW:

Pakiet BASIC:

W skład pakietu wchodzi **cztery godziny zegarowe** do wykorzystania w ciągu miesiąca na realizację zleceń (9⁰⁰ – 17⁰⁰ w biurze klienta). Zgłaszanie usterki, awarii, nieprawidłowości w działaniu któregośkolwiek z komputerów w sieci lub problemu komputerowego do rozwiązania w biurze Klienta odbywa się w godzinach 9⁰⁰ – 17⁰⁰ i jest realizowane maksymalnie **do 6 godzin od przyjęcia zgłoszenia** (rzeczywisty czas reakcji jest zazwyczaj krótszy). Każde zgłoszenie po wykorzystaniu limitu godzin w miesiącu jest wyliczane wg stawki godzinowej – **100 zł netto** / godzinę pracy. Doraźna pomoc możliwa jest również przez telefon w godzinach 9⁰⁰ – 17⁰⁰.



Pakiet STANDARD:

W skład pakietu wchodzi **osiem godzin zegarowych** do wykorzystania w ciągu miesiąca na realizację zleceń (9⁰⁰ – 18⁰⁰ w biurze klienta). Zgłaszanie usterki, awarii, nieprawidłowości w działaniu któregośkolwiek z komputerów w sieci lub problemu komputerowego do rozwiązania w biurze Klienta odbywa się w godzinach 9⁰⁰ – 18⁰⁰ i jest realizowane maksymalnie **do 4 godzin od przyjęcia zgłoszenia** (rzeczywisty czas reakcji jest zazwyczaj krótszy). Każde zgłoszenie po wykorzystaniu limitu godzin w miesiącu jest wyliczane wg stawki godzinowej – **80 zł netto** / godzinę pracy. Doraźna pomoc możliwa jest również przez telefon w godzinach 9⁰⁰ – 18⁰⁰ oraz poprzez dostęp zdalny do komputerów (jeśli użytkownicy i właściciele firmy wyrażą zgodę na taką formę pomocy).

Pakiet PRO:

W skład pakietu wchodzi **szesnaście godzin zegarowych** do wykorzystania w ciągu miesiąca na realizację zleceń (9⁰⁰ – 21⁰⁰ w biurze klienta). Zgłaszanie usterki, awarii, nieprawidłowości w działaniu któregośkolwiek z komputerów w sieci lub problemu komputerowego do rozwiązania w biurze Klienta odbywa się w godzinach 9⁰⁰ – 21⁰⁰ i jest realizowane maksymalnie **do 2 godzin od przyjęcia zgłoszenia** (rzeczywisty czas reakcji jest zazwyczaj krótszy). Każde zgłoszenie po wykorzystaniu limitu godzin w miesiącu jest wyliczane wg stawki godzinowej – **60 zł netto** / godzinę pracy. Doraźna pomoc możliwa jest również przez telefon w godzinach 9⁰⁰ – 21⁰⁰ oraz poprzez dostęp zdalny do komputerów (jeśli użytkownicy i właściciele firmy wyrażą zgodę na taką formę pomocy). W pakiecie PRO możliwe są naprawy w godzinach nocnych (pomiędzy godziną 21⁰⁰ - 9⁰⁰) wg stawki godzinowej 80 zł netto / godzinę pracy.