

# Regulamin świadczenia usług helpdesk

## Definicje:

W tym regulaminie używamy pojęć, których znaczenie podajemy poniżej:

- a. **my** – firma, która zapewnia usługę helpdesk, czyli x-kom sp. z o.o.;

Nasze pełne dane:

x-kom sp. z o.o., ul. Bojemskiego 25, 42-202 Częstochowa,

Sąd Rejonowy w Częstochowie, XVII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, KRS: 0000429838, NIP: 9492107026, BDO: 000005541, kapitał zakładowy 10 000 000 zł, adres mejlowy: x-kom@x-kom.pl, numer telefonu kontaktowego: 34 377 00 00 - koszt połączenia zgodny z taryfą operatora użytkownika. Posiadamy status dużego przedsiębiorcy;

- b. **helpdesk it** – usługi, których zasady opisujemy w tym regulaminie. Usługi dostępne są w 3 wariantach: podstawowy, rozszerzony i pełny. Aktualny cenniki helpdesk it dostępny jest w naszym sklepie;

- c. **Ty** – osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną która korzysta z helpdesk it, z wyłączeniem konsumentów;

- d. **nasza strona** - strona internetowa, dostępna pod adresem <https://biznes.x-kom.pl/>.

- e. **technik** – pracownik zewnętrznej firmy, która wykonuje na nasze zlecenie usługę helpdesk; pełne dane firmy, z pomocy której korzystamy, świadcząc usługę helpdesk it:

Dawid Sobieraj prowadzący działalność gospodarczą pod firmą Dawid Sobieraj, z siedzibą przy ul. Żeromskiego 10, 42-242 Rędziny, NIP: 9492226966, REGON: 369751128, adres poczty elektronicznej: ds@dserve.pl

## Czym są usługi helpdesk

- Helpdesk to opcjonalna, dodatkowa, płatna usługa, która zapewnia wsparcie informatyczne w zakresie sprzętu oraz oprogramowania. Szczegółowy opis usługi oraz aktualne ceny oraz pakiety dostępne są w dziale biznes, na stronie internetowej: <https://biznes.x-kom.pl/> oraz w załączniku numer 1 do niniejszego regulaminu. **Helpdesk it** dostępna jest w 3 wariantach:
  - podstawowy,
  - rozszerzony,
  - pełny.
- Po wykorzystaniu przysługującego Ci czasu (godzin wsparcia) możesz wykupić dodatkowe godziny/czas pracy technika – koszt 280 zł/h (aktualna cena dostępna w ofercie na stronie internetowej: <https://biznes.x-kom.pl/uslugi/helpdesk-od-x-komu/>)
- Czas świadczonych usług zaokrąglany jest do 5 minut w górę.
- Usługę **helpdesk it** świadczymy miesięcznie i możesz ją wykupić na:
  - Czas określony np. 12 miesięcy;
  - Czas nieokreślony.
- Decydując się na usługę helpdesk, akceptujesz, że nie możesz odstąpić od umowy.

6. Instalacja systemu operacyjnego oraz innego oprogramowania jest możliwa wyłącznie po okazaniu prawidłowej (legalnej) licencji.
7. Będziemy realizować usługi wsparcia w dni robocze w godzinach od 7:00 do 23:00.
8. Wszelkie zmiany konfiguracyjne w oprogramowaniu, Zleceniobiorca będzie dokumentował, a dokumentację w/w konfiguracji przekaże Zleceniodawcy w wersji elektronicznej na koniec miesiąca, w którym zmiana nastąpiła.
9. Podczas świadczenia usług helpdesk Twoje dane mogą zostać utracone – zadбай o ich zabezpieczenie, wykonując m.in. kopię zapasową.
10. W przypadku stwierdzenia uszkodzeń urządzenia podczas realizacji usługi, poinformujemy Cię o tym i przedstawimy Ci możliwe opcje dalszego postępowania.
11. Wykupując konkretny pakiet usługi i akceptując warunki niniejszego regulaminu:
  - a) wyrażasz zgodę na ustanowienie dla nas (technika) zdalnego dostępu do serwera oraz stacji PC na potrzeby realizacji przedmiotu umowy.
  - b) jesteś zobowiązany do zapewnienia nam (technikowi) właściwego dostępu do sprzętu i pomieszczeń na czas niezbędny do wykonania przedmiotu umowy w uzgodnionym przez Strony terminie.
12. W czasie świadczenia przez nas usługi helpdesk nie możesz ingerować w sprzęt ani oprogramowanie. W czasie instalacji oprogramowania będziesz zobowiązany do akceptacji niezbędnych zgód i licencji, a także do założenia konta i ustanowienia haseł i wpisania wszystkich niezbędnych danych – o ile taka potrzeba zaistnieje. Jeżeli tego nie uczynisz nie będziemy mogli zrealizować usługi.
13. Uprawnienia w ramach świadczonych przez nas usług nie wpływają na Twoje uprawnienia, które wynikają z przepisów prawa – w tym w szczególności z przepisów rękojmi i niezgodności towaru z umową. W kwestiach, których nie opisujemy w tym regulaminie, stosujemy:
  - a. regulamin naszego sklepu,
  - b. regulamin naszych salonów,
  - c. obowiązujące prawo polskie.

## Jak możesz kupić usługę helpdesk

14. Usługę helpdesk możesz zamówić u swojego opiekuna handlowego, lub na stronie <https://biznes.x-kom.pl/uslugi/helpdesk-od-x-komu/>.

## Ile kosztuje usługa

15. Ceny usług i ich zakres możesz sprawdzić na naszej stronie <https://biznes.x-kom.pl/uslugi/helpdesk-od-x-komu/> lub u swojego opiekuna handlowego.
16. W przypadku wykupienia usług na czas nieokreślony zobowiązujesz się do zapłaty za wybrany pakiet z góry za cały miesiąc – rozliczamy się za pełne miesiące kalendarzowe. Wystawimy fakturę do 5 dnia miesiąca, w którym kupiłeś pakiet.
17. W ramach wyjątku, jeśli chcesz rozpocząć korzystanie z pakietu usługi w środku okresu rozliczeniowego (miesiąca) to wystawimy fakturę za niepełny okres miesiąca, w którym zacząłeś korzystać z pakietu usługi oraz za pełny następny okres rozliczeniowy (miesiąc).
18. Przy zakupie usługi na czas określony 12 mies. Płacisz z góry za cały okres, chyba że wspólnie ustalimy odmienny sposób płatności.

19. Na dodatkowe zlecone usługi poza abonamentem wystawimy fakturę do 5 dnia następnego miesiąca w którym zrealizowaliśmy usługi. (jeśli usługa nie została zakończona, wystawimy fakturę w proporcji wykonanych prac).
20. Płatność za usługi wynosi 7 dni od doręczenia faktury.
21. Jeśli nie opłacisz pakietu w wymaganym terminie możemy zablokować usługę i rozwiązać umowę.

## W jaki sposób zrealizujemy usługę helpdesk

22. Szczegółowy zakres danego pakietu usługi znajduje się w załączniku nr 1 oraz naszym sklepie.
23. Pamiętaj musisz wyrazić niezbędne zgody, zaakceptować licencje firm trzecich i założyć konta – o ile będzie to wymagane oraz ustanowić hasło.

## Jak możesz złożyć reklamację na usługę helpdesk

24. Usługa helpdesk to usługa dodatkowa, opcjonalna. Nie możesz odstąpić od umowy zakupu usługi helpdesk, jeśli już wykonamy daną czynność objętą usługą. Jeśli natomiast nie wykonamy jej jak należy, masz prawo złożyć reklamację<sup>1</sup>.
25. W przypadku problemów wynikających z oprogramowania skontaktuj się z podmiotem odpowiedzialnym za oprogramowanie - licencjodawcą. Nie jesteśmy licencjodawcą treści cyfrowych, które dystrybuujemy. Odpowiadamy jednak z tytułu wykonanego pakietu usług. Za oprogramowanie i jego wady odpowiada licencjodawca oprogramowania.
26. Wszystkie pytania, problemy i reklamacje związane z usługą helpdesk, możesz zgłosić:
  - a. adres email dedykowany.
27. Reklamację rozpatrzymy w ciągu 14 dni od dnia, w którym ją otrzymamy.

## Jak przetwarzamy Twoje dane osobowe

28. **Twoje** dane osobowe przetwarzać będziemy zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 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 (RODO).
29. **Administratorem Twoich** danych jest :
  - a. x-kom sp. z o. o. z siedzibą w Częstochowie (42-202), ul. Bojemskiego 25.
30. Przetwarzając będziemy **Twoje** dane, które obejmują: imię, nazwisko, adres e-mail, adres zamieszkania/adres wskazany do doręczenia oraz numer telefonu.
31. **Twoje** dane przetwarzać będziemy, żeby w prawidłowy sposób prowadzić usługę helpdesk.
32. Przetwarzanie danych osobowych obejmuje zbieranie, utrwalanie, przechowywanie, opracowanie, usunięcie.
33. Podajesz dane osobowe dobrowolnie, ale jeśli tego nie zrobisz, nie będziemy mogli obsłużyć **Twojego** zgłoszenia.
34. Więcej informacji o prywatności i ochronie danych, w tym obowiązek informacyjny zgodnie z art. 13 RODO, znajdziesz na stronie [www.x-kom.pl/polityka-prywatnosci](http://www.x-kom.pl/polityka-prywatnosci), na **naszej** infolinii oraz w **naszych** salonach.
35. Usługę helpdesk będzie świadczył zewnętrzny serwis. Serwis ten będzie przetwarzać **Twoje** dane osobowe, które mu przekazemy. Dane tego serwisu to:

Dawid Sobieraj prowadzący działalność gospodarczą pod firmą Dawid Sobieraj, z siedzibą przy ul. Żeromskiego 10, 42-242 Rędziny, NIP: 9492226966, REGON: 369751128, adres poczty elektronicznej: ds@dserve.pl

## Zmiany regulaminu i pozostałe informacje

36. Możemy zmienić ten regulamin – zgodnie z obowiązującym prawem. O planowanych zmianach poinformujemy wcześniej co najmniej 7 dni przed planowaną zmianą w naszym sklepie. Zmiany w regulaminie nie będą naruszać Twoich praw ani pogarszać warunków usługi helpdesk, którą już nabyłeś i z której korzystasz.
37. W sprawach, których nie opisujemy w tym regulaminie zastosowanie znajdują prawo polskie oraz regulamin naszego sklepu: <https://www.x-kom.pl/regulamin>

V\_01.2025 obowiązuje od dnia 21.10.2025 r.

## Załącznik numer 1 - Zakresy pakietów objętych usługą

| Zakres usług / Pakiet                                  | Podstawowy                             | Rozszerzony                                            | Pełny                                                                       |
|--------------------------------------------------------|----------------------------------------|--------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| Liczba godzin pracy technika (w miesiącu)              | 2 godziny                              | 3 godziny                                              | 25 godzin                                                                   |
| Poziom specjalisty                                     | Wykwalifikowany specjalista            | Wykwalifikowany specjalista + Starszy specjalista      | Wykwalifikowany specjalista + Starszy specjalista                           |
| Czas reakcji (SLA)                                     | 8h                                     | 4h                                                     | 2h                                                                          |
| Wsparcie techniczne / Helpdesk                         | ✓ Podstawowe wsparcie w ramach pakietu | ✓ Stały dostęp do helpdesku / reagowanie na zgłoszenia | ✓ Pełne wsparcie techniczne z gwarantowanym czasem reakcji                  |
| Konsultacje IT / Doradztwo                             | ✓ Alternatywnie do konfiguracji        | ✓                                                      | ✓ W tym: konsultacje strategiczne / Wirtualny CIO                           |
| Rozbudowa sprzętu (RAM, dyski itp.)                    | ✓                                      | ✓                                                      | ✓                                                                           |
| Instalacja oprogramowania                              | ✓                                      | ✓                                                      | ✓                                                                           |
| Konfiguracja urządzeń końcowych (PC, laptop)           | ✓                                      | ✓                                                      | ✓                                                                           |
| Konfiguracja urządzeń sieciowych (router, switch, UTM) | ✓ Router, Switch                       | ✓ Router, Switch, UTM                                  | ✓ Router, Switch, UTM                                                       |
| Konfiguracja usług chmurowych (Microsoft 365)          | ✗                                      | ✓                                                      | ✓ W tym migracje i rozwiązania chmurowe                                     |
| Konfiguracja serwerów i macierzy dyskowych             | ✗                                      | ✗                                                      | ✓                                                                           |
| Projektowanie i wdrażanie sieci LAN / Wi-Fi / VPN      | ✗                                      | ✓                                                      | ✓ W tym konfiguracja SD-WAN, IPSEC                                          |
| Cyberbezpieczeństwo                                    | ✗                                      | ✓ Ochrona AV, firewall                                 | ✓ WAZUH, firewall, polityki bezpieczeństwa, zaawansowane rozwiązania        |
| Testy penetracyjne (wewnętrzne)                        | ✗                                      | ✗                                                      | ✓                                                                           |
| Compliance (RODO / ISO / KRI / NIS2)                   | ✗                                      | ✗                                                      | ✓ Wsparcie IT w spełnieniu wymagań regulacyjnych i przygotowaniu do audytów |
| Zarządzanie oprogramowaniem i licencjami               | ✗                                      | ✗                                                      | ✓                                                                           |
| Optymalizacja kosztów IT                               | ✗                                      | ✓ Weryfikacja kosztów, rekomendacje                    | ✓ Zaawansowane doradztwo z kontrolą kosztów, licencji i infrastruktury      |