

## REGULAMIN ŚWIADCZENIA POMOCY TECHNICZNEJ

Niniejszy regulamin (zwany "Regulaminem") opisuje warunki świadczenia zdalnej pomocy technicznej, (zwanej dalej także „standardowym wsparciem technicznym”) dla użytkowników (zwanych "Użytkownikami") rozwiązań z zakresu bezpieczeństwa IT, w szczególności oprogramowania (zwanego "Oprogramowaniem") i urządzeń (zwanych "Urządzeniami") z aktualnej oferty DAGMA sp. z o.o. z siedzibą w Katowicach (dalej: „DAGMA”), zakupionych w ramach autoryzowanego polskiego kanału dystrybucji spółki DAGMA.

### I. ZASADY OGÓLNE

1. Pomoc techniczna jest świadczona przez certyfikowanych inżynierów z Działu Wsparcia Technicznego oraz Laboratorium Antywirusowego firmy DAGMA w dni robocze, od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w Polsce, w godzinach od 8:00 do 17:00:
  - a) droga telefoniczną - 32 259 11 88
  - b) drogą mailową - [pomoc@dagma.pl](mailto:pomoc@dagma.pl)
  - c) za pomocą formularza <https://www.dagma.com.pl/Pomoc>
2. Pomoc techniczna jest świadczona bez dodatkowych opłat z tego tytułu, z zastrzeżeniem paragrafu V Regulaminu (usługi niestandardowe).
3. Dział Wsparcia Technicznego firmy DAGMA dokłada wszelkich starań, aby oferować Klientom pomoc techniczną najwyższej jakości, w możliwie najkrótszym czasie, jednakże z uwagi na różnorodny charakter lub stopień skomplikowania zgłaszanych problemów technicznych, Dział Wsparcia Technicznego nie zapewnia udzielania odpowiedzi w gwarantowanym czasie, ani też odpowiadania na zgłoszenie w czasie określonym przez Użytkownika.
4. Wsparcie techniczne świadczone jest w języku polskim.
5. DAGMA nie udziela gwarancji na świadczone usługi wsparcia technicznego.

### II. ZAKRES STANDARDOWEGO WSPARCIA TECHNICZNEGO

Standardowe wsparcie techniczne obejmuje następujące działania:

1. Obsługa zgłoszeń dotyczących potencjalnie nieprawidłowego działania Oprogramowania lub Urządzeń.
2. Obsługa zgłoszeń dotyczących problemów z aktualizacją silnika antywirusowego Oprogramowania, funkcji i modułów Oprogramowania oraz firmware'u Urządzeń.
3. Obsługa zgłoszeń dotyczących rejestracji licencji Oprogramowania i Urządzeń oraz odzyskiwania licencji na Oprogramowanie i Urządzenia.
4. Obsługa zgłoszeń dotyczących problemów z potencjalnie niewłaściwą konfiguracją Oprogramowania lub Urządzeń oraz błędów w Oprogramowaniu i firmware Urządzeń.
5. Obsługa zgłoszeń dotyczących złośliwego oprogramowania – realizowana przez Laboratorium Antywirusowe firmy DAGMA:
  - a) Raportowanie i rozwiązywanie problemów dotyczących tzw. False positive;
  - b) Analiza potencjalnie niewykrytego złośliwego oprogramowania;
  - c) Prośby o usunięcie / dodanie adresów IP / domen z / do czarnej listy w chmurze producenta;
  - d) Prośby o weryfikację strony www / pliku pod kątem złośliwego oprogramowania;
  - e) Prośby o weryfikację możliwości odszyfrowania danych zablokowanych przez ransomware.
6. Obsługa zgłoszeń dotyczących problemów z działaniem portali producentów Oprogramowania i Urządzeń.
7. Obsługa zgłoszeń dotyczących pobierania Oprogramowania i firmware dla Urządzeń.
8. Obsługa zgłoszeń dotyczących problemów występujących przy instalacji Oprogramowania.
9. Obsługa zgłoszeń dotyczących udostępnienia dokumentacji dla Oprogramowania lub Urządzeń.
10. Obsługa zgłoszeń dotyczących błędów w dokumentacji dla Oprogramowania lub Urządzeń.

### III. CZYNNOŚCI WYŁĄCZONE Z ZAKRESU STANDARDOWEGO WSPARCIA

Wsparcie standardowe nie obejmuje następujących działań:

1. Instalacji / usuwania /zmiany Oprogramowania na życzenie Użytkownika.
2. Wykonywania za Użytkownika instrukcji wysłanych przez inżyniera wsparcia, a mających na celu zdiagnozowanie lub rozwiązanie przyczyny problemu.
3. Wdrażania Urządzeń na życzenie Użytkownika.
4. Wykonywania / zmiany konfiguracji Oprogramowania i Urządzeń na życzenie Użytkownika.
5. Opracowania nowej funkcjonalności Oprogramowania lub Urządzenia na życzenie Użytkownika.
6. Udzielania wsparcia dotyczącego systemów operacyjnych lub aplikacji i urządzeń firm trzecich, niebędących w ofercie firmy DAGMA.
7. Dokonywania zmian w systemie operacyjnym Użytkownika, jego urządzeniach lub aplikacjach firm trzecich.
8. Czyszczenia komputerów zainfekowanych złośliwym oprogramowaniem lub odzyskiwania danych utraconych w wyniku działania takiego oprogramowania.
9. Analizy / opisywania działania złośliwego oprogramowania.
10. Badania przyczyn infekcji złośliwym oprogramowaniem.
11. Wsparcia świadczonego w miejscu zamieszkania lub siedzibie Użytkownika.
12. Wsparcia świadczonego w formie połączeń zdalnych, chyba że inżynier wsparcia uzna to za konieczne.
13. Udzielania wsparcia przez telefon inny, niż numer infolinii wsparcia wskazany w paragrafie I pkt 1a Regulaminu oraz za pośrednictwem mediów społecznościowych / komunikatorów.
14. Integracji Oprogramowania i Urządzeń z aplikacjami / urządzeniami firm trzecich.
15. Weryfikacji / badania wydajności Oprogramowania i Urządzeń na życzenie Użytkownika.
16. Opisywania funkcjonalności Oprogramowania i Urządzeń na życzenie Użytkownika.
17. Szkoleń z zakresu działania Oprogramowania, Urządzeń a także ich konfiguracji lub bezpieczeństwa danych i sieci komputerowych.
18. Audytów sieci, konfiguracji Oprogramowania i Urządzeń.
19. Wystawiania oficjalnej opinii dotyczącej przyczyn problemu / stanowiska producenta.

### IV. WYŁĄCZENIE MOŻLIWOŚCI ŚWIADCZENIA WSPARCIA TECHNICZNEGO

Firma DAGMA nie realizuje wsparcia technicznego w następujących przypadkach:

1. Nie są spełnione minimalne wymagania systemowe / sprzętowe określone przez producenta Oprogramowania lub Urządzenia.
2. Instalacja Oprogramowania lub Urządzenia następuje w niezalecanym / niewspieranym środowisku sprzętowym lub aplikacyjnym.
3. Problem dotyczy Oprogramowania lub Urządzenia, które nie jest już obsługiwane z uwagi na zakończenie wsparcia przez producenta.
4. System operacyjny nie jest wspierany przez producenta.
5. Uzasadnionego podejrzenia, że Oprogramowanie nie jest legalne lub nie pochodzi z autoryzowanego polskiego kanału dystrybucji.
6. Licencja na Oprogramowanie lub Urządzenie wygaśa lub nie posiada opcji wsparcia (licencja bez serwisu).
7. Użytkownik nie przesłał wymaganych logów / konfiguracji / raportów koniecznych do analizy / odtworzenia problemu i realizacji wsparcia technicznego.
8. Użytkownik nie wykona instrukcji / wykona niewłaściwie instrukcje zalecone przez inżyniera wsparcia lub dokumentację producenta.
9. Problemu nie uda się odtworzyć zarówno przez inżyniera wsparcia technicznego jak i producenta.
10. Użytkownik posługuje się językiem obraźliwym lub wulgarnym.

## V. USŁUGI NIESTANDARDOWE

1. Niektóre usługi nie objęte standardowym wsparciem technicznym, wdrożenia, pomoc zdalna, audyty oprogramowania i Urzędzeń mogą być oferowane w ramach dodatkowych usług płatnych. Aby dowiedzieć się więcej skontaktuj się z naszym Działem Obsługi Klienta.
2. Gwarantowany czas reakcji na zgłoszenie może być oferowany jedynie w ramach płatnych usług.
3. DAGMA informuje, że pomoc techniczna dla Użytkowników w ramach tzw. modelu MSP jest zapewniana bezpośrednio przez dostawców usług zarządzanych w modelu MSP.

## VI. DANE OSOBOWE UŻYTKOWNIKÓW

DAGMA publikuje dla Użytkowników klauzulę informacyjną RODO o następującej treści:

Administratorem danych osobowych podanych powyżej jest DAGMA sp. z o.o. z siedzibą w Katowicach (40-478) przy ul. Pszczyńskiej 15. Podstawą prawną przetwarzania danych są art. 6 ust. 1 lit. a, b i f) RODO. Prawnie uzasadnionym interesem przetwarzania jest marketing bezpośredni towarów lub usług administratora danych lub producentów rozwiązań i usług znajdujących się w ofercie administratora. Wyrażenie zgody, wynikające z art. 6 ust. 1 lit a) RODO jest dobrowolne i brak zgody nie wpływa na wykonanie usługi. Podanie ww. danych na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b) RODO jest także dobrowolne, ale konieczne do wykonania usługi. W przypadku generowania wersji testowych lub zakupu, podane wyżej dane będą przetwarzane przez producenta danego rozwiązania. Zostałem poinformowany o tym, że przysługuje mi prawo do sprzeciwu na przetwarzanie danych osobowych. Dodatkowo mam prawo dostępu do treści moich danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia (Prawo do zapomnienia), ograniczenia przetwarzania, przenoszenia danych i wniesienia skargi do organu nadzorczego - Prezesa Urzędu Ochrony Danych. Podane wyżej dane, podane w celu wykonania usługi, będą przetwarzane do czasu wygaśnięcia lub rozwiązania umowy, której stroną jest Klient, a po jej zakończeniu do chwili zaspokojenia, wygaśnięcia lub przedawnienia roszczeń z tytułu tej umowy, a w przypadku przetwarzania danych w celach marketingowych, do momentu wyrażenia sprzeciwu. DAGMA, na podstawie art. 37 RODO wyznacza Inspektora Ochrony Danych, wskazując następujące dane kontaktowe: Karolina Kraśniewska, adres e-mail: [iod@dagma.pl](mailto:iod@dagma.pl). Dodatkowe informacje znajdują się w [www.dagma.com.pl/O-nas/Prywatnosc](http://www.dagma.com.pl/O-nas/Prywatnosc).

## VII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. DAGMA może zaktualizować niniejszy Regulamin, w szczególności aby uwzględnić zmiany w sposobie prowadzenia działalności, w tym aktualną ofertę rozwiązań czy wynikające z regulacji prawnych lub zmiany związane z bezpieczeństwem, w tym aby zapobiec nadużyciom lub szkodom.
2. O każdorazowej zmianie Regulaminu DAGMA niezwłocznie poinformuje w komunikacie na stronie internetowej, z zastrzeżeniem że do czynności pomocy technicznej przeprowadzonych przed wejściem w życie zmian Regulaminu, stosuje się postanowienia Regulaminu w brzmieniu obowiązującym uprzednio.
3. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dn. 17.02.2022