



## Pomoc zdalna

Usługa wsparcia technicznego polegająca na konfiguracji zdalnej urządzeń znajdujących się u partnera lub klienta końcowego przez pracownika Konsorcjum FEN.

Usługa skierowana jest do partnerów którzy potrzebują pomocy przy nowym lub istniejącym wdrożeniu lub nie dysponują odpowiednimi zasobami aby zrealizować dane zadanie. Aby realizacja usługi była możliwa partner zobowiązany jest do udostępnienia zdalnie urządzenia za pomocą kanału wskazanego przez pracownika Konsorcjum FEN (przekierowanie odpowiednich portów z sieci Internet do urządzenia, dostęp przez dedykowaną aplikację wskazaną przez pracownika Konsorcjum FEN, zdalny pulpit (RDP)).

**Zakres usługi ustalany jest indywidualnie w momencie składania zamówienia na usługę.**

**Konsorcjum FEN przysługuje prawo do odmowy wykonania usługi.**

**Zamawiający składając zamówienie na usługę akceptuje regulamin świadczenia usług Wsparcia Technicznego przez Konsorcjum FEN.**

**Koszt jednostkowy usługi: 150 pln netto/1 h**

### Zgłoszenie zapotrzebowania na usługę:

1. Zgłoszenie zapotrzebowania na usługę należy skierować na adres: [helpdesk@fen.pl](mailto:helpdesk@fen.pl)
2. Szczegółowy zakres oraz termin wykonania usługi ustalany jest indywidualnie po oficjalnym zgłoszeniu zapotrzebowania na usługę, w tym celu należy w zgłoszeniu umieścić zwrotne dane kontaktowe.
3. Po zaakceptowaniu zakresu prac, terminu wykonania oraz wstępnej wyceny wysyłane jest potwierdzenie.
4. Podpisane potwierdzenie należy odesłać zwrotnie, stanowi to oficjalne zamówienie usługi, podpisanie potwierdzenia stanowi akceptację regulaminu świadczenia usług Wsparcia Technicznego przez Konsorcjum FEN.
5. Po wykonaniu usługi, otrzymają Państwo potwierdzenie zawierające: zakres wykonanych prac, dokumentację, ostateczną cenę za wykonaną usługę oraz fakturę.
6. Udostępnione Zamawiającemu materiały pozostają własnością Konsorcjum FEN. Warunkiem koniecznym aby usługa mogła zostać wykonana, jest przekazanie szczegółowego zakresu wymagań związanego z usługą.