
Gniezno, 01.06.2025 r.

ZASADY ŚWIADCZENIA USŁUG DAW - SYSTEMS SP. Z O. O.

Zasady świadczenia usług przez firmę DAW Systems Sp. z o. o. obowiązują z dniem 1 lipca 2025 r. Dotyczą wszystkich Klientów korzystających z usług firmy.

Godziny pracy DAW-Systems Sp. z o. o.: od poniedziałku do piątku w dni robocze w godzinach 08:00-16:00.

Podział usług DAW-Systems Sp. z o. o.:

1. Usługi wdrożeniowe: wdrożenie oprogramowania PC Market, Comarch ERP Optima lub Comarch ERP XL, lub nowego modułu w ramach istniejącej instalacji.
2. Usługi obsługi informatycznej: związane z infrastrukturą sprzętową sklepu, administracją serwerami, backup danych, systemem antywirusowy ESET NOD32 lub innymi rozwiązaniami wdrożonymi przez informatyków DAW-Systems.
3. Usługi programistyczne: tworzenie dedykowanego rozwiązania przez programistę, w tym np. Interfejs WMS, aplikacje mobilne
4. Usługi fiskalne: fiskalizacja, przegląd lub odczyt urządzenia fiskalnego.

BEZ UMOWY:

1. Procedura zgłaszania usługi:
 - a. Realizacja usługi po uprzednim telefonicznym lub mailowym zgłoszeniu zlecenia przez Klienta i wprowadzeniu go przez pracownika do wewnętrznego systemu Redmine DAW-Systems.
Telefon: 510 291 782
E-mail: serwis@daw-systems.pl
Lub
w przypadku, kiedy klient posiada dostęp do systemu Redmine, po uprzednim zgłoszeniu bezpośrednio w systemie Redmine.
 - b. Zlecenie zostaje przypisane jednemu z serwisantów, który kontaktuje się z Klientem w sprawie realizacji zlecenia,
 - c. Możliwy czas oczekiwania na kontakt serwisanta 3 dni robocze,
 - d. Serwisant realizuje zlecenie lub umawia się z Klientem w odpowiadającym obu stronom terminie,
 - e. Po realizacji zlecenia serwisant aktualizuje zlecenie w systemie Redmine, a na usługę zostaje wystawiona faktura VAT wg. dedykowanej wyceny albo obowiązującej stawki.

2. Dane potrzebne przy zgłoszeniu zlecenia:
 - a. Imię i nazwisko zgłaszającego,
 - b. Numer telefonu,
 - c. Adres email,
 - d. Adres którego dotyczy zgłoszenie,
 - e. NIP,
 - f. Typ urzędnika,
 - g. Informacje dotyczące awarii.
3. Czas realizacji usługi:
 - a. Liczony w przedziałach do 30 min, oraz od 30 do 60 min.
4. Płatność:
 - a. Cena:
 - i. Usługa wdrożenia 250 PLN/netto/godz.
 - ii. Obsługa informatyczna 250 PLN/netto/godz.
 - iii. Usługa programisty 250 PLN/netto/godz.
 - iv. Przegląd fiskalny
250 PLN/netto/ sztuka – gdy Klient posiada 1 urządzenie fiskalne
225 PLN/ netto/ sztuka – gdy Klient posiada 2-4 urządzeń fiskalnych
200 PLN/ netto/ sztuka – gdy Klient posiada co najmniej 5 urządzeń fiskalnych
 - v. Fiskalizacja 200 PLN/ netto od urządzenia
 - vi. Odczyt fiskalny
300 PLN/netto/ sztuka przy zapełnieniu pamięci fiskalnej
400 PLN/ netto/ sztuka przy odczycie z powodu zamknięcia działalności gospodarczej
 - b. Do 30 min połowa stawki/netto wg 4a,
 - c. Od 30 do 60 min stawka za godzinę/netto wg 4a,
 - d. Faktura zostaje wystawiona po realizacji zlecenia,
 - e. Na fakturze podany jest numer zlecenia,
 - f. Warunki płatności zgodnie z przyjętymi w systemie dla danego Klienta (np. przelew 7 dni).
5. Wyjątki:
 - a. Realizacja bardzo pilnych zleceń z pominięciem czasu oczekiwania do 3 dni roboczych w kwocie 500,00 PLN/netto za godzinę,
 - b. Usługi wykonywane poza godzinami pracy DAW-Systems cena 500,00 PLN/netto za godzinę,
 - c. Usługi dojazdu: stawka 1,15 PLN/netto za km.

UMOWA SERWISOWA

Umowa, w ramach której Klient ma zapewnione usługi wsparcia w rozwiązywaniu bieżących problemów, dotyczących oprogramowania lub zainstalowanej przez DAW-Systems infrastruktury technicznej. Dla Klienta zostają udostępnione numery telefonów do serwisantów. Poza godzinami pracy biura wyznaczone są dyżury serwisowe, przeznaczone do wykorzystania w przypadku awarii i problemów ważnych, mających bezpośredni wpływ na zachowanie ciągłości sprzedaży. Uwaga: podczas dyżuru serwisowego aktywny jest jeden z numerów serwisowych, z pozostałych przychodzi komunikat sms z wyznaczonym aktualnie aktywnym numerem. Pozostałe zasady, procedury i ceny ustalone w ramach podpisanej przez Klienta umowy.

W celu ustalenia szczegółów dotyczących podpisania umowy, należy kontaktować się z Panią Magdaleną Urbaniak: tel. 510 291 782, e-mail magdalena.urbania@daw-systems.pl

W przypadkach nie uwzględnionych w powyższym regulaminie obowiązują indywidualne ustalenia.

Prezes Zarządu

Paweł Mylka