



PRAVILNIK O PRUŽANJU IT USLUGA I POSLOVNE PODRŠKE

Računarko – online IT podrška, tehnička pomoć i partnerske usluge

Ovim pravilnikom definišu se uslovi pružanja IT usluga, tehničke podrške, savetovanja i povezivanja sa partnerskim firmama, u cilju jasnog, korektnog i profesionalnog odnosa između Računarka i klijenata.

Napomena: Online sesije mogu biti snimane radi evidencije rada, kontrole kvaliteta i rešavanja eventualnih sporova, uz obavezno prekidanje snimanja tokom unosa osetljivih podataka (lozinke, bankarski podaci, lični dokumenti).

Član 1 – Opšti uslovi

- 1.1. Računarko pruža IT usluge fizičkim licima i kompanijama.
- 1.2. Korišćenjem bilo koje usluge, klijent potvrđuje da je upoznat i saglasan sa ovim pravilnikom.
- 1.3. Početak rada (online ili na terenu) smatra se prihvatanjem uslova i dogovorene cene.
- 1.4. Računarko može odbiti ili prekinuti pružanje usluge u slučaju neprimerenog ponašanja, zloupotrebe, nemogućnosti bezbednog rada ili odbijanja dogovorenih uslova.

Član 2 – Vrste usluga

2.1. Računarko pruža sledeće usluge:

- Online IT podrška (rad na daljinu)
- Popravka računara i laptopova (u saradnji sa partnerskim servisima)
- Savetovanje oko kupovine računara i opreme
- Kreiranje i podešavanje računara po meri (kroz partnerske servise/prodavce)
- Instalacija i podešavanje elektronskih sertifikata (Halcom, Pošta, eSmart, MUP i dr.)
- IT usluge i tehnička podrška za kompanije
- Fiskalne kase i POS sistemi (kroz partnerske firme)
- Povezivanje sa knjigovodstvom (kroz partnerske agencije)
- Pravna podrška za firme (kroz partnerski tim pravnika)

2.2. Računarko ne prodaje hardver niti preuzima odgovornost za garancije, reklamacije i uslove prodaje hardvera/softvera koje obezbeđuju partneri ili sam klijent.

Član 3 – Online podrška (rad na daljinu)

- 3.1. Online podrška se realizuje putem alata kao što su AnyDesk, TeamViewer ili slični alati.
- 3.2. Klijent je dužan da obezbedi stabilnu internet konekciju i omogući privremeni pristup računaru/uređaju.
- 3.3. Klijent je odgovoran da zatvori privatne dokumente, komunikaciju i aplikacije koje ne želi da budu prikazane tokom rada.
- 3.4. Računarko ne snosi odgovornost za prekide rada izazvane problemima sa internet konekcijom ili opremom klijenta.

Član 4 – Radno vreme i dostupnost

- 4.1. Usluge su dostupne 24/7 uz prethodni dogovor.
- 4.2. Usluge izvršene nakon 20:00 časova, kao i vikendom i praznicima, dodatno se tarifiraju.
- 4.3. Cena zavisi od vrste problema, složenosti i trajanja intervencije.

Član 5 – Dogovor, obim posla i cena usluga

- 5.1. Pre početka rada klijent će biti obavješten o obimu posla i okvirnoj ili tačnoj ceni usluge.
- 5.2. Davanjem saglasnosti (usmeno, pisano ili elektronskim putem), Računarko započinje rad.
- 5.3. Ako se tokom rada utvrdi dodatni problem ili potreba za dodatnim radom, Računarko će obavestiti klijenta i nastaviti tek po prihvatanju dodatnog obima i cene.
- 5.4. Usluga se smatra prihvaćenom i naplativom nakon započetog rada.

Član 6 – Plaćanje

- 6.1. Plaćanje se vrši po završetku usluge ili unapred, u zavisnosti od dogovora.
- 6.2. Za određene usluge (npr. duže intervencije, rad van standardnog vremena, složeniji zahvati) Računarko može zahtevati avansno plaćanje ili kaparu.
- 6.3. Računarko zadržava pravo da prekine dalju saradnju u slučaju odbijanja plaćanja.

Član 7 – Popravka računara i rad preko partnera

- 7.1. Popravka računara i laptopova vrši se u saradnji sa sertifikovanim partnerskim servisima, kada je to potrebno.
- 7.2. Cena i rok popravke zavise od dijagnostike i dostupnosti delova.
- 7.3. Računarko ne snosi odgovornost za fabričke nedostatke hardvera niti za garancijske uslove partnera/prodavca.
- 7.4. Računarko može posredovati u komunikaciji sa partnerom, ali partner ostaje odgovoran za svoj deo usluge.

Član 8 – Savetovanje oko opreme i računara po meri

- 8.1. Računarko pruža savetovanje pri izboru i sastavljanju računara i opreme, u skladu sa potrebama klijenta.

8.2. Nabavka komponenti i uređaja vrši se putem partnerskih servisa/prodavaca ili od strane samog klijenta.

8.3. Instalacija sistema, podešavanje i povezivanje uređaja kod klijenta smatraju se posebnom uslugom.

Član 9 – Elektronski sertifikati

9.1. Računarko vrši instalaciju i podešavanje softvera i elektronskih sertifikata (Halcom, Pošta, eSmart, MUP i dr.).

9.2. Računarko ne izdaje sertifikate niti utiče na odluke izdavača sertifikata, niti snosi odgovornost za prekide usluga izdavača ili državnih sistema.

Član 10 – Fiskalne kase i POS sistemi (partnerske usluge)

10.1. Računarko povezuje klijente sa pouzdanim partnerima za fiskalne kase i POS sisteme.

10.2. Usluga obuhvata tehničku pomoć pri instalaciji, unosu artikala i osnovnom podešavanju, u meri u kojoj je to dogovoreno.

10.3. Prodaja, fiskalna odgovornost, održavanje i servis su u nadležnosti partnerskih firmi.

Član 11 – Povezivanje sa knjigovodstvom (partnerske usluge)

11.1. Računarko ostvaruje saradnju sa pouzdanim knjigovodstvenim agencijama i može posredovati u povezivanju klijenta sa knjigovodstvom.

11.2. Knjigovodstvene usluge pružaju isključivo partnerske firme.

11.3. Računarko ne snosi odgovornost za poreske, finansijske i pravne odluke donete od strane knjigovodstva.

Član 12 – Pravna podrška za firme (partnerske usluge)

12.1. Pravna podrška se pruža isključivo kroz partnerski tim pravnika.

12.2. Računarko ne pruža advokatske usluge niti pravno zastupanje.

12.3. Uloga Računarka je organizaciona i savetodavna u povezivanju klijenata sa pravnicima.

Član 13 – Odgovornost i ograničenja

13.1. Računarko se obavezuje da će usluge pružati stručno i savesno.

13.2. Računarko ne snosi odgovornost za:

- Prethodne probleme na sistemu
- Gubitak podataka ako klijent nije obezbedio backup
- Kvarove uzrokovane neispravnim ili dotrajalim hardverom
- Ograničenja softvera, sistema trećih strana ili mrežnih uslova
- Rad, odluke i uslove partnerskih firmi
- Naknadne izmene sistema nakon završetka usluge (od strane klijenta ili trećih lica)

13.3. Računarko ne garantuje da će svi problemi biti trajno rešeni ukoliko su uzrokovani faktorima van kontrole Računarka (hardver, treća strana, sistemska ograničenja).

Član 14 – Snimanje sesija (online podrška) i zaštita osetljivih podataka

14.1. Računarko zadržava pravo da snima sesije online podrške (ekran i tehničke radnje) putem alata za udaljeni pristup.

14.2. Snimanje se vrši isključivo u svrhu evidencije izvršenog rada, kontrole kvaliteta i rešavanja eventualnih sporova ili reklamacija.

14.3. Klijent će pre početka rada biti obavešten o snimanju sesije; početak rada uz saglasnost klijenta smatra se prihvatanjem snimanja.

14.4. Snimanje se obavezno privremeno prekida tokom unosa osetljivih podataka, uključujući lozinke, bankarske/platne podatke, lične dokumente i druge privatne informacije, radi zaštite klijenta.

14.5. Snimci se čuvaju ograničeno vreme (preporučeno do 30 dana, osim ako postoji otvoren spor/reklamacija), čuvaju se bezbedno i ne dele se trećim licima.

Član 15 – Poverljivost i zaštita podataka

15.1. Računarko se obavezuje da informacije do kojih dođe tokom pružanja usluge tretira kao poverljive i da ih koristi isključivo radi realizacije usluge.

15.2. Računarko obrađuje podatke u skladu sa važećim propisima o zaštiti podataka o ličnosti, u obimu neophodnom za izvršenje usluge.

Član 16 – Reklamacije

16.1. Reklamacije se mogu prijaviti u roku od 24 sata od završetka usluge.

16.2. Reklamacije se odnose isključivo na izvršenu IT uslugu.

16.3. Naknadne intervencije trećih lica ili izmene sistema mogu biti razlog za odbijanje reklamacije.

Član 17 – Rešavanje sporova i merodavno pravo

17.1. Strane će eventualne sporove pokušati da reše mirnim putem.

17.2. U slučaju da mirno rešenje nije moguće, nadležan je stvarno nadležni sud u Beogradu, a primenjuje se pravo Republike Srbije.

Član 18 – Završne odredbe

18.1. Računarko zadržava pravo izmene pravilnika bez prethodne najave.

18.2. Ažurirana verzija pravilnika biće dostupna na zvaničnom sajtu.

18.3. Ovaj pravilnik stupa na snagu danom objavljivanja.

Podaci o firmi



Računarko

Aleksandar Ivanović

PIB: 11858386

Matični broj: 65708051

Adresa: Partizanske vode 12, Beograd

Kontakt: +381 62 224 793 | office@racunarko.rs | www.racunarko.rs



RAČUNARKO