

Wszystkie sprawy związane z usługami informatycznymi proszę zgłaszać poprzez system iHD (internetowy helpdesk) dostępny pod adresem: <https://ihd.micromeg.eu>. W przypadku braku takiej możliwości na adres e-mail: [serwis@micromeg.eu](mailto:serwis@micromeg.eu) , **faksem na nr:717072925 lub telefonicznie na nr: 713111380, 713432923**

Ponadto:

Wykonawca podejmuje się usuwania awarii w następujący sposób:

- a) w przypadku wystąpienia jakiegokolwiek awarii serwera, poza okresem gwarancji, Wykonawca podejmie czynności w celu przywrócenia jego pełnej sprawności w czasie nie dłuższym niż 5 godzin od momentu zgłoszenia awarii;
- b) w przypadku wystąpienia jakiegokolwiek awarii pozostałego sprzętu komputerowego oraz urządzeń peryferyjnych Wykonawca podejmie czynności w celu przywrócenia ich pełnej sprawności w czasie nie dłuższym niż 5 godzin od momentu zgłoszenia awarii;
- c) usługi serwisowe będą świadczone w godzinach od 7:30 do 17,00 w dni robocze Zamawiającego;
- d) Wykonawca zobowiązany jest do zrealizowania naprawy lub usunięcia usterki w terminie nie dłuższym niż 5 dni. W przypadku, gdy termin ten nie może być zachowany Wykonawca przed jego upływem jest zobowiązany do przedstawienia protokołu naprawy zawierającego uzasadnienie przedłużenia terminu;
- e) czas przywrócenia pełnej sprawności sprzętu będzie liczony od momentu zgłoszenia awarii.