

Pogoje za uporabo storitve Pomoč na daljavo

1. Splošne določbe

- 1.1. Pogoji za uporabo storitve Pomoč na daljavo (v nadaljevanju Pogoji) so pravni dogovor med naročnikom (posamezno fizično ali pravno osebo) in operaterjem Telekomom Slovenije za uporabo storitve Pomoč na daljavo in z njo povezanih storitev.

2. Vsebina storitve Pomoč na daljavo

- 2.1. Storitve Pomoč na daljavo je na voljo vsem naročnikom Telekoma Slovenije, ki imajo dostop do interneta in sprejmejo te pogoje za uporabo.
- 2.2. Storitve Pomoč na daljavo je namenjena hitrejšemu in kakovostnejšemu postopku odpravljanja težav, ki jih imajo naročniki Telekoma Slovenije, in vključuje zgolj napotke in navodila, kako naj naročnik posega v programsko opremo in nastavitve, ki sodijo v okvir storitev in ponudbe Telekoma Slovenije.
- 2.3. Telekom Slovenije omogoča naročniku storitev Pomoč na daljavo tako, da se agent Telekoma Slovenije in naročnik neposredno povežeta s programom ISLonlinenetwork preko varne internetne povezave. Pri tej storitvi agent ne posega v delovanje druge programske opreme in nameščenih aplikacij ter ne dostopa do podatkov, shranjenih ali dostopnih na delovni postaji v zasebnem omrežju naročnika. Agent lahko naročnika samo vodi skozi postopek odpravljanja težav. Ukaze sproži naročnik sam, vendar agent v celoti prevzame nadzor nad naročnikovim namizjem.
- 2.4. Naročnik se zavezuje, da ne bo zahteval namestitve/odstranitve programske opreme. Telekom Slovenije si pridružuje pravico, da po svoji presoji in brez pojasnila naročniku zavrne storitev Pomoč na daljavo.

3. Identifikacija naročnika

- 3.1. Naročnik, ki želi uporabljati vse funkcionalnosti Pomoči na daljavo, se mora identificirati tako, da pokliče s stacionarne ali IP telefonske številke, ki je v pogodbi navedena kot kontaktna številka, in pove uporabniško ime ali naročniško številko, zapisano na računu za opravljanje telekomunikacijskih storitev.
- 3.2. Naročnik se zavezuje, da bo pri identifikaciji spoštoval naslednja navodila:
- podatki za identifikacije morajo biti popolni in resnični. Izdajanje za tretjo osebo oziroma posredovanje podatkov tretje osebe brez njenega dovoljenja je prepovedano,
 - naročnik ima lahko le eno uporabniško ime.

4. Strinjanje naročnika

- 4.1. Ko naročnik potrdi, da je seznanjen s temi pogoji uporabe, se hkrati strinja, da bo posredoval vse potrebne podatke za Pomoč na daljavo.

5. Izvajanje pomoči na daljavo

- 5.1. Storitve Pomoč na daljavo obsega naslednje faze:
- Naročnik mora opraviti klic v klicni center Telekom Slovenije preko kontaktno številke, ki je navedena na pogodbi. Agent opravi identifikacijo naročnika, za kar potrebuje kontaktno številko, naročniško številko ali uporabniško ime.
 - Če agent oceni, da naročnik potrebuje pomoč preko oddaljenega namizja, mu ponudi tako izbiro pomoči preko programa Pomoč na daljavo.
 - Agent seznani naročnika, da bo Pomoč na daljavo služila izključno za vodenje skozi določen postopek odpravljanja težav, ki sodijo v okvir storitev in ponudbe Telekoma Slovenije.
 - Agent opozori naročnika, da z vzpostavitvijo seje lahko dobi vpogled nad namizjem njegovega računalnika, zato od njega zahteva, da zapre vsa odprta okna na namizju. Agent počaka, dokler okna niso zaprta.
 - Če je agent v kontaktu s stranko preko drugega kanala (chat, mail ali forum) in oceni, da naročnik potrebuje pomoč na daljavo, mora v tem primeru poklicati naročnika na njegovo kontaktno številko in se z njim dogovoriti o pomoči na daljavo. Če naročnik takšno pomoč sprejme, mu agent posreduje vabilo za dostop do Pomoči na daljavo preko kontaktnega elektronskega naslova.
 - Pred neposredno uporabo Pomoči na daljavo mora naročnik sprejeti pogoje za uporabo s klikom na »Prebral/a sem Pogoje za uporabo

storitve Pomoč na daljavo in se z njimi v celoti strinjam« in pritisniti na gumb za začetek seje.

- Ko naročnik vpiše kodo, se odpre možnost vpogleda na njegovo namizje. V primeru popolnega nadzora agent prevzame nadzor nad naročnikovo računalniško miško in ga seznanja s svojimi dejanji. V primeru delnega nadzora agent naročnika izključno usmerja, nadzor nad računalniško miško ima naročnik sam.
- V primeru izvedbe programa Pomoči na daljavo mora agent obvezno zabeležiti stik. Agent spoštuje splošne pogoje za uporabo storitve Pomoč na daljavo.
- Po končanem vodenju Pomoči na daljavo naročnik obvezno prekine sejo.
- Agent zabeleži stik v interne aplikacije z opisom poteka dela z naročnikom.

6. Dovoljena uporaba

- 6.1. Storitve Pomoč na daljavo je dovoljeno uporabljati izključno za pomoč naročniku. Uporablja se zgolj za osebno uporabo, razen če ni s temi pogoji uporabe ali s posebnim dogovorom z naročnikom drugače določeno.

7. Izključitev odgovornosti

- 7.1. Telekom Slovenije ne odgovarja za kakršnokoli neposredno ali posredno škodo, ki lahko nastane pri naročniku zaradi uporabe storitve Pomoč na daljavo. Prav tako ne odgovarja za morebitno škodo, nastalo zaradi tehničnih težav ali dejanj naročnika. Telekom Slovenije ne odgovarja za izgubo ali uničenje in ponovno vzpostavitev podatkov, programov in programske opreme ter za nedelovanje zasebnega omrežja ali operacijskega sistema, v katere ob pomoči naročniku ne posega.

8. Varstvo podatkov

- 8.1. Telekom Slovenije zagotavlja, da bo varoval naročnikove podatke, pridobljene za opravljanje storitve Pomoč na daljavo, v skladu z Zakonom o varstvu osebnih podatkov in da jih ne bo posredoval tretji osebi, razen v naslednjih primerih:
- povezanim osebam, ki Telekomu Slovenije zagotavljajo podporne storitve, potrebne za delovanje storitve,
 - ko gre za dokazovanje poslovne komunikacije ali poslovne transakcije z uporabnikom in v postopku reševanja reklamacij in/ali pritožb uporabnikov,
 - suma kršitve teh pogojev uporabe in drugim osebam (zlasti državnim organom), katerih sodelovanje je potrebno pri pregonu kršitelja.
- 8.2. Podatke bo Telekom Slovenije posredoval le v nujnem obsegu, potrebnem za posredovanje v vsakem posameznem primeru. Za varnost svojih podatkov in delovanja programske opreme ter aplikacij odgovarja uporabnik sam. Preden zahteva pomoč na daljavo, mora uporabnik sam poskrbeti za popolno varnostno kopiranje vseh obstoječih podatkov.

9. Sprememba pogojev uporabe

- 9.1. Telekom Slovenije si pridružuje pravico, da kadarkoli spremeni te pogoje uporabe, če meni, da je to potrebno.

10. Končne določbe

- 10.1. Pogoji pričnejo veljati 1.7. 2011 za naročnike, ki naročijo to storitev po tem datumu.
- 10.2. Za obstoječe naročnike ti Pogoji veljajo od 1. 8. 2011. S tem datumom prenehajo veljati Pogoji za uporabo storitve Pomoč na daljavo z dne 17. 5. 2010.
- 10.3. Pogoje objavijo na spletnih straneh Telekoma Slovenije, prodajnih mestih in v uradnem glasilu.

Ivica Kranjčević,
predsednik Uprave

GD 3.0.3/130.1 (1.7.2011)