

ZAŁĄCZNIK NR 4 DO REGULAMINU
ZASADY ŚWIADCZENIA OPIEKI SERWISOWEJ
SPIS TREŚCI

| | |
|---|---|
| DEFINICJE | 1 |
| 1. PRZEDMIOT | 2 |
| 2. POSTANOWIENIA OGÓLNE | 2 |
| 3. ZASADY KORZYSTANIA Z OPIEKI SERWISOWEJ PREMIUM | 2 |
| 4. REKOMPENSATY | 3 |
| 5. ZAMKNIĘCIE ZGŁOSZENIA SERWISOWEGO | 4 |
| 6. POZOSTAŁE | 4 |

DEFINICJE

| | |
|---------------------------------|--|
| CZAS REAKCJI | Maksymalny czas liczony od chwili otrzymania przez Usługodawcę Zgłoszenia Serwisowego do chwili zwrotnego potwierdzenia przyjęcia Zgłoszenia Serwisowego. Czas Reakcji biegnie wyłącznie w Godzinach Pracy. |
| CZAS ROZWIĄZANIA | Maksymalny czas liczony od chwili potwierdzenia przez Usługodawcę przyjęcia Zgłoszenia Serwisowego do momentu usunięcia Wady lub przywrócenia niezbędnej sprawności Aplikacji. Czas Rozwiązania zgłoszenia biegnie wyłącznie w Godzinach Pracy. |
| GODZINY PRACY | Godziny od godz. 9.00 do godz. 17.00 CET w Dni Robocze. |
| ROZWIĄZANIE TYMCZASOWE | Propozycja rozwiązania przedstawiona przez Usługodawcę w sytuacji, gdy w Czasie Rozwiązania nie jest możliwe rozwiązanie problemu przedstawionego w Zgłoszeniu Serwisowym Gwarantowanym. |
| OPIEKA SERWISOWA PREMIUM | Usługa polegająca na realizacji Zgłoszeń Serwisowych, w tym zagwarantowaniu określonych Czasów Reakcji oraz Czasów Rozwiązania dla Zgłoszeń Serwisowych Gwarantowanych. Opieka Serwisowa Premium stanowi dodatkową, odpłatną Usługę. Klient może korzystać z Opieki Serwisowej Premium tylko za pośrednictwem wyznaczonego Koordynatora. Zgłoszenia pochodzące od innej osoby mogą zostać pominięte przez Usługodawcę. |
| OPIEKA SERWISOWA VIP | Usługa obejmująca Opiekę Serwisową Premium oraz dedykowany pakiet wsparcia opiekuna Salesbooka przypisanego do Klienta przez określoną liczbę roboczogodzin w miesiącu. Usługa uruchamiana jest na wyraźne żądanie Klienta. Zakres Usługi oraz jej cena określone są w Cenniku. |
| WADA | Niezgodność Aplikacji z Umową lub protokołem odbioru; rękojmia ograniczona jest tylko do Wad. Naprawa Wad powstałych z przyczyn leżących po stronie Klienta, w szczególności nienależytego wykonywania przez niego Umowy, stanowi Pracę dodatkową. |



| | |
|--|--|
| ZGŁOSZENIE DROBNE | Zgłoszenie Serwisowe Gwarantowane dotyczące Wady wpływającej negatywnie na funkcjonowanie niewielkiej (do 1%) liczby Użytkowników. |
| ZGŁOSZENIE KRYTYCZNE | Zgłoszenie Serwisowe Gwarantowane dotyczące Wady powodującej całkowite zatrzymanie pracy Aplikacji. |
| ZGŁOSZENIE POWAŻNE | Zgłoszenie Serwisowe Gwarantowane dotyczące Wady wpływającej istotnie na działanie Aplikacji, ale nieuniemożliwiającej całkowicie jej użytkowania. |
| ZGŁOSZENIE SERWISOWE | Zgłoszenie dokonane przez Koordynatora wskazujące na zaistnienie Wady w Aplikacji, rejestrowane i przyjmowane do realizacji przez Usługodawcę w Godzinach Pracy. |
| ZGŁOSZENIE SERWISOWE GWARANTOWANE | Zgłoszenie Serwisowe objęte gwarancją określonych Czasów Reakcji oraz Czasów Rozwiązania zgłoszonej przez Klienta Wady. |
| ZGŁOSZENIE ZWYKŁE | Zgłoszenie Serwisowe Gwarantowane dotyczące Wady powodującej problem niesklasyfikowany jako krytyczny lub poważny, dotyczący dużej liczby (powyżej 1%) Użytkowników. |

Pojęcia pisane wielką literą, a niezawarte w tabeli powyżej, powinny być interpretowane zgodnie z definicjami w Regulaminie.

1. PRZEDMIOT

- 1.1 Niniejszy załącznik reguluje prawa i obowiązki Stron wynikające z korzystania przez Klienta z dodatkowej, odpłatnej usługi Opieki Serwisowej Premium.
- 1.2 Rozpoczęcie świadczenia Opieki Serwisowej Premium następuje w chwili wykupienia tej usługi.

2. POSTANOWIENIA OGÓLNE

- 2.1. Usługodawca zapewnia gotowość do świadczenia Opieki Serwisowej Premium.
- 2.2. Przewidziany Czas Reakcji i Czas Rozwiązania biegną wyłącznie w Godzinach Pracy pracowników Usługodawcy.
- 2.3. Każde Zgłoszenie Serwisowe może dotyczyć tylko jednej kwestii / problemu / zmiany konfiguracyjnej. Zgłoszenie Serwisowe powinno obejmować wszystkie niezbędne informacje. Brak podania informacji niezbędnych dla realizacji zgłoszenia może spowodować wydłużenie Czasu Reakcji, za co Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności.
- 2.4. Po trzech nieudanych próbach kontaktu z Klientem Usługodawca jest uprawniony do zaprzestania dalszych prób. Sytuacja taka jest równoznaczna z rezygnacją Klienta ze Zgłoszenia Serwisowego.
- 2.5. Klient jest zobowiązany do merytorycznego odpowiadania na korespondencję kierowaną do niego przez Usługodawcę w ciągu 48 kolejnych godzin od jej przekazania przez Usługodawcę. Brak merytorycznej odpowiedzi w ww. terminie oznacza uznanie Zgłoszenia Serwisowego za nieaktualne i jego zamknięcie jako rozwiązanego zgodnie z życzeniem Klienta.
- 2.6. Czas oczekiwania na odpowiedź Klienta i czas oczekiwania na informacje nie są wliczane do Czasu Rozwiązania.

3. ZASADY KORZYSTANIA Z OPIEKI SERWISOWEJ PREMIUM

- 3.1. Zgłoszenia Serwisowe należy składać za pośrednictwem:
 - a. wyznaczonego do tego przez Usługodawcę systemu ticketowego;
 - b. wiadomości e-mail na adres wskazany w odpowiedniej zakładce na stronie WWW Usługodawcy z dopiskiem w tytule wiadomości „Zgłoszenie w ramach opieki serwisowej”;
 - c. telefonicznie za pomocą infolinii wskazanej w odpowiedniej zakładce na stronie WWW Usługodawcy;
 - d. telefonicznie poprzez kontakt z wyznaczonym dla Klienta opiekunem (dotyczy Opieki Serwisowej VIP).
- 3.2. Zgłoszenia Serwisowe dokonane w inny sposób mogą nie zostać rozpatrzone.
- 3.3. Klient zobowiązany jest do niezwłocznego potwierdzenia zgłoszenia telefonicznego również poprzez właściwy formularz lub wiadomość e-mail.



- 3.4. Poprawna weryfikacja Klienta oraz uzyskanie niezbędnych informacji mogą wydłużyć Czas Reakcji, za co Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności.
- 3.5. Zgłoszenie Serwisowe powinno zawierać następujące informacje:
- dane kontaktowe osoby zgłaszającej;
 - opis zdarzenia;
 - informacja o części Aplikacji, w której przypuszczalnie wystąpiła Wada;
 - okoliczności wystąpienia Wady;
 - inne informacje, które Usługodawca lub Klient mogą uznać za niezbędne do usunięcia Wady lub które umożliwią Usługodawcy usunięcie Wady (w tym dostęp do odpowiednich elementów Aplikacji lub infrastruktury Klienta).
- Brak którejkolwiek z ww. informacji nie powoduje nieskuteczności Zgłoszenia Serwisowego. Jednakże niepełne Zgłoszenie Serwisowe Gwarantowane może wydłużyć Czas Rozwiązania. W przypadku Zgłoszenia Krytycznego Klient zobowiązany jest dokonać go również w formie telefonicznej.
- 3.6. Przyjęcie Zgłoszenia Serwisowego zostanie każdorazowo potwierdzone w formie wiadomości e-mail wysłanej do Klienta na adres poczty elektronicznej wskazany w Zgłoszeniu Serwisowym lub w inny przyjęty u Usługodawcy sposób.
- 3.7. W zależności od charakteru Wady, wraz z otrzymaniem Zgłoszenia Serwisowego Gwarantowanego, Usługodawca przypisuje do niego jedną z następujących kategorii: Zgłoszenie Krytyczne, Zgłoszenie Poważne, Zgłoszenie Zwykłe lub Zgłoszenie Drobne. Usługodawca informuje Klienta o nadanej kategorii w potwierdzeniu przyjęcia Zgłoszenia Serwisowego Gwarantowanego. Klient może w Zgłoszeniu Serwisowym zaproponować kategorię zgłoszenia natomiast ostateczną decyzję w tym zakresie podejmuje Usługodawca.
- 3.8. Usługodawca gwarantuje następujący Czas Reakcji i Czas Rozwiązania w zależności od kategorii Wady:

| Kategoria Zgłoszenia Serwisowego Gwarantowanego | Czas Reakcji | Czas Rozwiązania |
|---|------------------|------------------|
| Zgłoszenie Krytyczne | 4 roboczegodziny | 1 roboczdzień |
| Zgłoszenie Poważne | 1 roboczdzień | 2 roboczdni |
| Zgłoszenie Zwykłe | 1 roboczdzień | 3 roboczdni |
| Zgłoszenie Drobne | 2 roboczdni | 5 roboczdni |

- 3.9. Jeżeli w Czasie Rozwiązania nie jest możliwe rozwiązanie problemu przedstawionego w Zgłoszeniu Serwisowym Gwarantowanym, Usługodawca poinformuje o tym Klienta, podając jednocześnie potrzebny czas oraz w miarę możliwości proponuje Rozwiązanie Tymczasowe.

4. REKOMPENSATY

- 4.1. Klient może złożyć reklamację dotyczącą świadczenia Opieki Serwisowej Premium w trybie określonym w Regulaminie.
- 4.2. W przypadku niewywiązania się Usługodawcy z obowiązków określonych w pkt 3.8, w wyniku czego nastąpiła niedostępność Aplikacji (całkowite zatrzymanie pracy Aplikacji), Klient może domagać się rekompensaty w wysokości określonej poniżej (rabat) w postaci:
- obniżenia wynagrodzenia Usługodawcy w kolejnym Okresie Opieki Serwisowej Premium (zgodnie z pkt 6.2); albo
 - obniżenia wynagrodzenia Usługodawcy za nowe Prace Dodatkowe, które Klient może zamówić w dowolnej chwili i uzyskać korzyść z przyznanego rabatu; albo
 - obniżenia wynagrodzenia Usługodawcy za inne usługi świadczone przez Salesbook zgodnie z Regulaminem, które Klient może zamówić w dowolnej chwili i uzyskać korzyść z przyznanego rabatu, po wcześniejszym potwierdzeniu z Salesbookiem możliwości skorzystania z rabatu na takie usługi.
- 4.3. Rabat jest obliczany indywidualnie dla Klienta w oparciu o sumę uiszczonych przez Klienta opłat netto za usługę Opieki Serwisowej Premium za miesiąc, w którym wystąpiła niedostępność Aplikacji. W przypadku uiszczenia przez Klienta opłaty z góry za okres powyżej 1 miesiąca Opieki Serwisowej Premium do wyliczenia rabatu przyjmuje się równowartość wynagrodzenia za jeden miesiąc świadczenia usługi, a rabat zostanie Klientowi naliczony od kolejnego Okresu Opieki

Serwisowej Premium, chyba że Klient wcześniej zdecyduje się na rabat na nowo zamówione usługi zgodnie z punktem 4.2. lit. b lub c.

- 4.4. Rekompensaty: (% miesięcznej opłaty za Opiekę Serwisową Premium, na podstawie % czasu działania Aplikacji w danym miesiącu kalendarzowym zgodnie z czasem CET).

| Czas działania Aplikacji * | Rabat |
|----------------------------|-------|
| < 98,0% | - |
| < 97,4% | 10% |
| < 96,2% | 25% |
| < 95,0% | 40% |

* – uwzględnia się czas niedostępności aplikacji w danym miesiącu kalendarzowym liczony od chwili upływu gwarantowanego Czasu Rozwiązania.

- 4.5. Rabat przyznawany jest na wniosek Klienta złożony najpóźniej 7 dni po wystąpieniu uzasadnienia dla jego przyznania, przy czym Klient, któremu przyznano rabat, może z niego skorzystać poprzez obniżenie wynagrodzenia na nowo zamówione usługi zgodnie z punktem 4.2 lit. b i c. w terminie 3 miesięcy od jego przyznania.
- 4.6. Niewykorzystany rabat wygasa i nie podlega wypłacie w pieniądzu.

5. ZAMKNIĘCIE ZGŁOSZENIA SERWISOWEGO

- 5.1. Klient otrzymuje informację potwierdzającą rozwiązanie Zgłoszenia Serwisowego. Klient może w terminie 5 kolejnych dni zgłosić dodatkowe uwagi do Zgłoszenia Serwisowego, których realizacja przez Usługodawcę nie jest jednak wliczana do Czasu Realizacji.
- 5.2. Brak odpowiedzi Klienta w terminie 5 dni od przekazania informacji potwierdzającej rozwiązanie Zgłoszenia Serwisowego będzie skutkowało zamknięciem Zgłoszenia Serwisowego.
- 5.3. Po upływie 10 dni od przekazania informacji potwierdzającej rozwiązanie Zgłoszenia Serwisowego, jeśli Klient nie zgłosił dodatkowych uwag, Zgłoszenie Serwisowe jest zamykane bez możliwości jego ponownego otworzenia.

6. POZOSTAŁE

- 6.1. Wysokość wynagrodzenia należnego Usługodawcy określa Cennik. Strony mogą ustalić odrębne zasady odpłatności.
- 6.2. Opieka Serwisowa Premium zamawiana jest na okres analogiczny do zamówionego Okresu abonamentowego (Okres Opieki Serwisowej) i podlega przedłużeniu na kolejne okresy na tych samych zasadach. Klient może zrezygnować z usługi od następnego Okresu Opieki Serwisowej informując uprzednio o tym Usługodawcę (w formie przynajmniej dokumentowej, pod rygorem nieważności).
- 6.3. Wynagrodzenie Usługodawcy naliczane jest pierwszego dnia rozpoczęcia świadczenia Opieki Serwisowej Premium z góry.
- 6.4. Strony mogą zdecydować o innych okresach rozliczeniowych niż opisane w ust. 2, z zastrzeżeniem, że wynagrodzenie naliczane jest każdorazowo z góry pierwszego dnia okresu rozliczeniowego.
- 6.5. Dla wybranych wersji licencji utrzymanie usługi Opieki Serwisowej Premium może być obowiązkowe, a tym samym rezygnacja z niej będzie możliwa wyłącznie razem z rezygnacją z pozostałych Usług, o czym Klient zostanie poinformowany (np. w treści Cennika). W takim przypadku rezygnacja z Opieki Serwisowej Premium może nastąpić wyłącznie na warunkach przewidzianych w Regulaminie dla rezygnacji z pozostałych Usług.
- 6.6. Opieka Serwisowa Premium może być świadczona wyłącznie w okresie trwania Umowy. Rozwiązanie Umowy jest równoznaczne z zakończeniem świadczenia Opieki Serwisowej Premium.