

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 będzie 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 będzie 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	- także jako Salesbook Enterprise 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	- także jako Salesbook Enterprise VIP x (gdzie „x” zastępuje liczbą odpowiadającą miesięcznemu wymiarowi wsparcia dedykowanego opiekuna, określonego w roboczogodzinach) - Usługa obejmująca Opiekę Serwisową Premium oraz dedykowany pakiet wsparcia opiekuna Usługodawcy 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; rękojmią 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 niemożliwej do całkowitego 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 Opieka Serwisowa Premium oraz jej wersji rozszerzonej, tj. Opieka Serwisowa VIP. Wszystkie postanowienia dotyczące Usługi Opieka Serwisowa Premium stosuje się odpowiednio do Usług Opieka Serwisowa VIP, chyba, że co innego zostało wyraźnie wskazane w treści niniejszego załącznika.
- 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 biegnie 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:
 - a. dane kontaktowe osoby zgłaszającej;
 - b. opis zdarzenia;
 - c. informacja o części Aplikacji, w której przypuszczalnie wystąpiła Wada;
 - d. okoliczności wystąpienia Wady;
 - e. 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 zaproponuje 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:
 - a. obniżenia wynagrodzenia Usługodawcy w kolejnym Okresie Opieki Serwisowej Premium (zgodnie z pkt 6.2); albo
 - b. obniżenia wynagrodzenia Usługodawcy za nowe Prace Dodatkowe, które Klient może zamówić w dowolnej chwili i uzyskać korzyść z przyznanego rabatu; albo
 - c. obniżenia wynagrodzenia Usługodawcy za inne usługi świadczone przez Usługodawcę zgodnie z Regulaminem, które Klient może zamówić w dowolnej chwili i uzyskać korzyść z przyznanego rabatu, po wcześniejszym potwierdzeniu z Usługodawcą 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 Rozwiązania.
- 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. Strony mogą ustalić inny Okresu Opieki Serwisowej niż opisany w punkcie 6.2 (w formie przynajmniej dokumentowej, pod rygorem nieważności).
- 6.4. Wynagrodzenie Usługodawcy za świadczenie Usług określonych w niniejszym załączniku, naliczane jest każdorazowo z góry pierwszego dnia Okresu rozliczeniowego, począwszy od rozpoczęcia świadczenia danej Usługi.
- 6.5. Dla wybranej 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.