

WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG POMOCY TECHNICZNEJ

1. DEFINICJE

- 1.1. W niniejszym dokumencie, jeżeli z kontekstu nie wynika inaczej, następujące słowa i wyrażenia mają następujące znaczenie:

Warunki ogólne	nasze Ogólne Warunki Handlowe dostępne pod adresem http://www.datainterchange.com/legal , których kopię udostępniono Usługobiorcy przed datą i podpisaniem niniejszej Umowy;
Przypadek	prośba o wytyczne operacyjne, która wymaga jednej odpowiedzi lub reakcji. Prośba o udzielenie wytycznych operacyjnych, który wymaga wielu odpowiedzi lub wielu reakcji, powinna zostać podzielona na wiele Przypadków;
Incydent	każda usterka, wada lub inny problem ze Wspieranym Produktem, zgłoszona przez Usługobiorcę zgodnie z niniejszą Umową;
Aktualizacja	wersja Wspieranego Produktu, która naprawia usterki, dodaje funkcjonalność lub w inny sposób zmienia lub ulepsza Wspierany Produkt, ale która nie stanowi Nowej Wersji;
Nowa wersja	wersja Wspieranego Produktu, która jest wprowadzana na rynek i promowana jako nowy produkt;
Wytyczne operacyjne	oznaczają wszelkie prośby o poradę, zalecenia dotyczące najlepszych praktyk, wytyczne i pytania w zakresie działania Wspieranego Produktu;
Rozwiązanie	poprawka, wykonalne obejście lub plan i orientacyjne ramy czasowe dotyczące sposobów usunięcia Incydentu;
Odpowiedź	niezautomatyzowany e-mail lub zarejestrowany telefon od nas, potwierdzający zgłoszenie Incydentu i przypisujący danemu Incydentowi odpowiedni Poziom Istotności. W tym momencie rozpoczynamy pracę nad zdiagnozowaniem przyczyn wystąpienia Incydentu;
Czas reakcji	oznacza czas, jaki upłynął od momentu otrzymania zgłoszenia o wystąpieniu Incydentu do momentu udzielenia przez nas odpowiedzi. Czas poza godzinami udzielania wsparcia technicznego nie będzie liczony;
Wspierany Produkt	produkt(y) oprogramowania lub usługi, dla których świadczymy Usługi Wsparcia Technicznego określone w Formularzu zamówienia;
Godziny udzielania wsparcia	godziny określone w sekcji Usługi wsparcia technicznego zgodnie z czasem lokalnym w Wielkiej Brytanii, od poniedziałku do piątku, ale z wyłączeniem Święta Bożego Narodzenia, dnia po Święcie Bożego Narodzenia (Boxing Day) i Nowego Roku w Wielkiej Brytanii;

2. WARUNKI OGÓLNE

- 2.1. Ogólne Warunki mają zastosowanie do i zostają uwzględnione w niniejszej Umowie oraz w niniejszym dokumencie, tak jakby zostały w nich zawarte w całości, lecz w zakresie, w którym występuje sprzeczność lub niezgodność między warunkami tego dokumentu a Warunkami Ogólnymi, zastosowanie mają warunki niniejszego dokumentu. Zasady dotyczące interpretacji, określone w Ogólnych Warunkach, mają zastosowanie do niniejszej umowy i niniejszego dokumentu.
- 2.2. Warunki Ogólne zawierają postanowienia ograniczające odpowiedzialność, a uwaga Usługobiorcy kierowana jest w szczególności na te przepisy.

3. USŁUGI WSPARCIA TECHNICZNEGO

- 3.1. Usługa wsparcia technicznego obejmuje następujące poziomy usług, które zostały wybrane przez Usługobiorcę zgodnie z formularzem zamówienia:

	Standardowy	Premium	Premium +
Godziny udzielania wsparcia	Pn-pt: 08:00-18: 00	Pn-pt: 08:00-18: 00	Pn-pt: 08:00-18: 00
Pomoc działu wsparcia technicznego	Email Portal internetowy	Email Portal internetowy Telefon	Email Portal internetowy Telefon
Internetowa baza wiedzy	Tak	Tak	Tak

Guaranteed response times

Krytyczny *	2 dni	3 godziny	1 godzina
Pilny *	3 dni	6 godzin	2 godziny
Standardowy	4 dni	8 godzin	4 godziny
Niski	5 dni	16 godzin	8 godzin

* Wyłącznie środowisko produkcyjne kwalifikuje się do tego poziomu istotności.

Nie obejmuje on środowiska rozwoju, etapowania ani testowego

Usługa wsparcia technicznego obejmuje następujące elementy, jeśli zostały wybrane przez Usługobiorcę zgodnie z formularzem zamówienia:

Wsparcie 24x7 - zwiększa liczbę godzin wsparcia technicznego do 24 godzin dziennie każdego dnia w roku.

4. PRYZNANIE PRAW

- 4.1. Udzielamy Usługobiorcy niewyłączne, niezbywalne, odwoławalne prawo dostępu do Usług wsparcia technicznego wyłącznie w celu realizacji jego wewnętrznych celów biznesowych zgodnie z warunkami niniejszej Umowy i niniejszego dokumentu.
- 4.2. Nie przyznajemy Usługobiorcy prawa do korzystania z Usług wsparcia technicznego w imieniu lub na rzecz osób trzecich lub w ramach jakiegokolwiek innego biura bez naszej uprzedniej pisemnej zgody.

5. USŁUGI WSPARCIA TECHNICZNEGO

- 5.1. Zapewniamy pomoc działu wsparcia technicznego oraz wsparcie w języku angielskim w trakcie godzin udzielania wsparcia technicznego.
- 5.2. W związku z zawodową grzecznością będziemy dążyć do zapewnienia (lecz z wyłączeniem odpowiedzialności z naszej strony, jeśli nie będzie w stanie z jakiegokolwiek powodu zapewnić) wsparcia w języku niemieckim, hiszpańskim i / lub polskim (stosownie do okoliczności) w godzinach od 9 do 17 czasu lokalnego w tych krajach i z wyłączeniem świąt państwowych i dni ustawowo wolnych od pracy w tych krajach.
- 5.3. Usługobiorca może skontaktować się z działem pomocy technicznej przy użyciu metod kontaktu z działem pomocy technicznej.
- 5.4. Usługa wsparcia technicznego świadczona na rzecz Usługobiorcy składa się z:
 - a) reagowania na prośby o udzielenie wytycznych operacyjnych;
 - b) reagowania na zgłaszane Incydenty;
 - c) badania, diagnozowania i rozwiązywania (tam, gdzie to możliwe) Incydentów;
 - d) aktualizowania rejestru Incydentów zgodnie z wszystkimi czynnościami wykonywanymi podczas przeprowadzania czynności określonych uprzednio; oraz
 - e) zapewniania, że czas trwania Incydentu jest ograniczony do minimum. W przypadku zgłaszania Incydentów obowiązują następujące zasady:
- 5.5. W przypadku zgłaszania Incydentów zastosowanie mają następujące zasady:
 - a) Usługobiorca jest odpowiedzialny za zgłaszanie wszystkich Incydentów, w tym między innymi błędów, usterek, pogorszenia wydajności usług oraz zgłoszeń serwisowych do naszego działu pomocy technicznej.
 - b) Według naszego absolutnego uznania, ustalimy Poziom Istotności wszystkich zgłoszonych Incydentów.
 - c) W przypadku Incydentów, które Usługobiorca zakwalifikuje do Krytycznego lub Pilnego Poziomu Istotności, oprócz każdej innej dostępnej metody zgłaszania Incydentów, Usługobiorca powinien również zadzwonić do naszego działu pomocy technicznej, aby zgłosić Incydent i otrzymać numer referencyjny Incydentu, który zostanie przypisany przez dział pomocy technicznej.
 - d) Usługobiorca zobowiązany jest podać opis Incydentu, zaobserwowane oznaki awarii, zrzuty ekranu, opis wpływu Incydentu na operacje biznesowe oraz wszelkie pliki dziennika. Usługobiorca przyjmuje do wiadomości, że możemy nie być w stanie rozpocząć pracy nad Incydemtem, dopóki nie otrzymamy wyżej wymienionych informacji.
- 5.6. Odpowiadając Usługobiorcy, postaramy się udzielić Odpowiedzi w Czasie Reakcji przypisanym do Poziomu Istotności danego Incydentu.
- 5.7. Nasza odpowiedź na pytanie Usługobiorcy może zawierać Rozwiązanie problemu lub stanowić podstawę do określenia, jakie dodatkowe działania muszą zostać podjęte, aby rozwiązać zgłoszony problem.
- 5.8. Zobowiązujemy się dołożyć wszelkich uzasadnionych starań, aby odpowiedzieć na zgłoszenie Incydentu w przedziale czasowym współmiernym do Poziomu Istotności i złożoności problemu, wady lub błędu.
- 5.9. Prośby Usługobiorcy o udzielenie wytycznych operacyjnych będą zarządzane i traktowane, jako Incydent o Niskim Poziomie Istotności.

6. NASZE ZOBOWIĄZANIA

- 6.1. Dysponujemy wystarczającą liczbą personelu wsparcia technicznego, odpowiednio przeszkolonego i doświadczonego w zakresie obsługi i konserwacji produktu objętego wsparciem, w celu wypełnienia naszych zobowiązań wynikających z niniejszej umowy.
- 6.2. Nie będziemy zobowiązani do świadczenia Usługi wsparcia technicznego w przypadku, gdy wady lub problemy powstają w wyniku:
 - a) nieprzestrzegania przez Usługobiorcę niezbędnych warunków środowiskowych do korzystania z Obsługiwane Produktu;

- b) braku zainstalowania i rozpoczęcia operacyjnego użytkowania Aktualizacji w ciągu 3 miesięcy od momentu powiadomienia, że takie Uaktualnienie jest dostępne;
- c) braku instalacji i rozpoczęcia operacyjnego użytkowania Nowej Wersji w ciągu 12 miesięcy od powiadomienia o dostępności Nowej Wersji;
- d) jakiegokolwiek naruszenia zobowiązań wynikających z niniejszej Umowy;

7 OBOWIĄZKI USŁUGOBIORCY

- 7.1 Usługobiorca zobowiązany jest współpracować z nami w zakresie świadczenia Usług wsparcia technicznego oraz zapewnić wszelką pomoc lub przekazać wszelkie informacje, których zasadnie możemy wymagać od Usługobiorcy.
- 7.2 Usługobiorca zapewnia, że jego personel został przeszkolony w zakresie prawidłowego użytkowania i obsługi Wsparzanego Produktu oraz, że Wspierany Produkt jest obsługiwany we właściwy sposób.
- 7.3 Usługobiorca przekazuje naszemu personelowi wsparcia technicznego oraz wszystkim innym osobom odpowiednio przez nas upoważnionym zdalny dostęp do Obsługiwanego Produktu, który może być zasadnie potrzebny dla celów świadczenia Usługi wsparcia technicznego.
- 7.4 Usługobiorca niezwłocznie przekazuje nam informacje na temat wszelkich podejrzanych usterek i błędów w działaniu Obsługiwanego Produktu; Usługobiorca przyjmuje do wiadomości, że ponosi wyłączną odpowiedzialność za:
 - a) wykonywanie regularnych kopii zapasowych danych w celu umożliwienia ich odzyskania w przypadku nieprawidłowego działania Obsługiwanego Produktu lub w celu skorygowania błędów przetwarzania;
 - b) dostarczanie i poprawności danych wprowadzanych do Obsługiwanego Produktu;
 - c) wyniki osiągnięte przy użyciu Obsługiwanego Produktu w związku z konfiguracją dokonaną przez Usługobiorcę;
 - d) sprawdzanie wszystkich Aktualizacji lub Nowych Wersji przed rozpoczęciem użytkowania operacyjnego.

8 POZIOMY ISTOTNOŚCI

- 8.1 Każdy Incydent zgłoszony nam przez Usługobiorcę za pośrednictwem działu pomocy technicznej, zostaje sklasyfikowany zgodnie z następującymi Poziomymi Istotnościami:
 - a) Krytyczny - Incydent w wyniku, którego Usługobiorca doświadczył całkowitej utraty usługi, co wpłynęło na najistotniejsze dla przedsiębiorstwa procesy lub na działania wielu użytkowników krytycznych biznesowo aplikacji.
 - b) Pilny - Incydent w wyniku, którego Usługobiorca doświadczył niepełnej utraty usług lub gdy wystąpienie Incydentu wpływa na wielu użytkowników, lecz nie jest to stan krytyczny dla biznesu, lub gdy istnieje wymóg przeprowadzenia działań naprawczych z minimalnym opóźnieniem.
 - c) Standardowy – Incydent w wyniku, którego Usługobiorca doświadczył ograniczonej utraty usług lub gdy wystąpienie Incydentu wpływa na jednego lub niewielki procent użytkowników, lub gdy wystąpienie Incydentu nie stanowi stanu krytycznego dla prowadzonej działalności, lecz powoduje niedogodności lub, gdy Incydent nie wymaga natychmiastowego przeprowadzenia działań naprawczych.
 - d) Niski – Incydent w wyniku, którego Usługobiorca doświadczył ograniczonej niedogodności lub żąda wykonania usługi serwisowej, która nie wymaga natychmiastowego działania.

9 PRZEKAZYWANIE PROBLEMU NA WYŻSZY POZIOM KOMPETENCJI

- 9.1 Jeśli zdaniem Usługobiorcy zgłoszony wcześniej Incydent powinien zostać zakwalifikowany do nowego Poziomu Istotności, wówczas Usługobiorca powinien skontaktować się z naszym działem pomocy technicznej i dostarczyć informacje pomocnicze, abyśmy zgodnie z naszym absolutnym uznaniem przypisali dany Incydent do nowego Poziomu Istotności.
- 9.2 W przypadku, gdy Incydenty nie zostaną rozwiązane w uzgodnionym czasie, nasz personel pomocy kieruje Incydem do menedżera naszego działu pomocy technicznej.