

DigitalHQ – Umowa dotycząca poziomu usług

Data aktualizacji: sierpień 2023 [1.0]

1. Definicje:
 - a) **Czas Reakcji** – czas między zgłoszeniem Błędu, a uzyskaniem potwierdzenia przystąpienia do jego usunięcia.
 - b) **Czas Naprawy** – czas między zgłoszeniem Błędu, a dostarczeniem poprawki do Aplikacji DHQ usuwającej Błąd.
 - c) **Błąd** oznacza całkowitą niedostępność Aplikacji DHQ lub jej nieprawidłowe działanie we wszelkich istotnych aspektach, wynikającą z usterek Aplikacji DHQ. Kategorie i definicje poszczególnych kategorii Błędów są w opisanie są w punkcie 15 Załącznika.
 - d) **Obejście** – przywrócenie działania Aplikacji DHQ do stanu sprzed wystąpienia Błędu, z możliwymi ograniczeniami sposobu korzystania z Aplikacji DHQ, nieuniemożliwiającymi jednak realizacji funkcji obsługiwanych przez Aplikację DHQ.
 - e) **Kategoria Błędów** – wpływ, jaki na działanie Aplikacji DHQ jako całości ma pojawienie się określonego typu Błędu. Na potrzeby SLA do poszczególnych Kategorii Błędów zostały przypisane oczekiwane Czasy Reakcji i Czasy Naprawy.
 - f) **Poziom Realizacji SLA** – oznacza rzeczywisty poziom realizacji przez Abonenta zgłoszeń Żądania Wsparcia w odniesieniu do ustalonych Czasów Reakcji i Czasu Rozwiązania.
 - g) **Żądanie Wsparcia** – oznacza zgłoszenie przez Abonenta zapotrzebowania na Usługi Utrzymania dotyczące zaistniałego Błędu.
 - h) **Godziny Robocze** – godziny od 8:00 do 16:00 w Dni Robocze
 - i) **Dni Robocze** – rozumie się przez dni od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
2. DHQ uruchomi dedykowaną platformę zgłoszeń.
3. Abonent określi osoby, które będą wyznaczone do wprowadzania zgłoszeń oraz osoby upoważnione do decyzji w zakresie zgłoszeń.
4. DHQ przydzieli dostęp do platformy zgłoszeń dedykowanej grupie osób (maksymalnie 6 osób).
5. W przypadku wystąpienia problemów krytycznych, Abonent będzie miał możliwość bezpośredniego wysłania wiadomości e-mail na dedykowany adres serwisowy z DHQ w celu jego zgłoszenia. W takim przypadku treść wiadomości e-mail zostanie wpisana do zgłoszenia przez DHQ na platformie zgłoszeń, a przedstawiciel Abonenta potwierdzi jego treść na platformie zgłoszeń niezwłocznie.
6. Z dniem Odbioru Wdrożenia Aplikacji DHQ, DHQ rozpocznie świadczenie Usług Utrzymania na zasadach opisanych poniżej oraz w innych postanowieniach Umowy.
7. Celem Usług Utrzymania jest zapewnienie poprawnego i nieprzerwanego działania Aplikacji DHQ oraz zapewnienie świadczenia dodatkowych usług wspomagających korzystanie z Aplikacji DHQ przez Abonenta.
8. Usługi Utrzymania obejmują:
 - a) Wsparcie serwisowe (analizę zgłoszeń serwisowych, definiowanie przyczyn problemów ze zgłoszeń serwisowych, usuwanie przyczyn problemów ze zgłoszeń serwisowych, usuwanie skutków problemów ze zgłoszeń serwisowych, utrzymywanie systemu do obsługi zgłoszeń serwisowych, bieżący monitoring systemu).
 - b) SLA (usuwanie Błędów dotyczących Aplikacji DHQ w Czasie Naprawy, zapewnienie poprawnego i nieprzerwanego działania Aplikacji DHQ).
9. DHQ zobowiązuje się do świadczenia Usług Utrzymania w sposób zapobiegający utracie danych Abonenta, w tym także tych, do których będzie miał dostęp w trakcie wykonywania usług. W przypadku gdy wykonanie danej czynności przez DHQ lub przez Abonenta w oparciu o rekomendację DHQ wiąże się z ryzykiem utraty danych, DHQ zobowiązany jest poinformować o tym Abonenta przed przystąpieniem do wykonania takiej czynności lub z chwilą przekazania takiej rekomendacji Abonentowi.
10. Abonent zapewni pierwszą linię wsparcia, zespół pierwszej linii wsparcia będzie przekazywał zgłoszenia do dedykowanej platformy zgłoszeń. Osoby z pierwszej linii wsparcia będą odpowiedzialne za weryfikację, czy zgłoszenie jest błędem, przy wykorzystaniu instrukcji obsługi do Aplikacji DHQ, która znajduje się w Instrukcji użytkownika.

11. DHQ może wykonywać Usługi Utrzymania przez zdalny dostęp do Aplikacji DHQ.
12. DHQ zapewni przyjmowanie zgłoszeń w Godzinach Roboczych w Dni Robocze.
13. Czas reakcji problemu zgłoszonego w ostatniej godzinie pracy DHQ będzie liczony od pierwszej godziny przyjmowania zgłoszeń następnego Dnia roboczego.
14. W przypadku wykrycia przez Abonenta Błędu, Abonent dokona jego zgłoszenia oraz nada mu kategorię. DHQ zobowiązuje się rejestrować zgłaszane Błędy, wykorzystując rozwiązania umożliwiające raportowanie zgłoszeń. DHQ będzie przyjmował zgłoszenia przekazywane w następujący sposób:
 - a) za pomocą systemu zgłoszeniowego udostępnionego przez DHQ,
 - b) przez przesłanie zgłoszenia pocztą elektroniczną na adres: support@digitalhq.cloud
15. Kategorie Błędów:
 - a) **Błąd Krytyczny** – nieprawidłowe działanie Aplikacji DHQ powodujące albo całkowity brak możliwości korzystania z Aplikacji DHQ, albo takie ograniczenie możliwości korzystania z niego, że przestaje ono spełniać swoje podstawowe funkcje. Przykładem Błędu Krytycznego jest niemożność uruchomienia Aplikacji DHQ, brak odczytu/zapisu z bazy danych, utrata danych lub ich spójności, brak możliwości zalogowania użytkownika, niedostępność krytycznych funkcji Aplikacji DHQ.
 - b) **Błąd Poważny** – nieprawidłowe działanie Aplikacji DHQ powodujące ograniczenie korzystania z Aplikacji DHQ przy zachowaniu spełniania przez Aplikację DHQ jego podstawowych funkcji. Przykładem Błędu Poważnego jest niedostępność kluczowych funkcji Aplikacji DHQ.
 - c) **Błąd Standardowy** – nieprawidłowe działanie Aplikacji DHQ niepowodujące ograniczenia korzystania z Aplikacji DHQ. Przykładem Błędu Standardowego jest nieprawidłowe działanie funkcjonalności innych niż kluczowe np. niedostępność systemu pomocy, błąd językowy w interfejsie.
 - d) **Błąd Drobny** – nieprawidłowe działanie Aplikacji DHQ obejmujące nietypowe przypadki lub dotyczące pojedynczych użytkowników i urządzeń oraz defekty wizualne lub kosmetyczne. Przykładem Błędu Drobnoego jest niepoprawne wyświetlanie fragmentu interfejsu aplikacji u pojedynczych użytkowników bądź na wybranych przeglądarkach i urządzeniach.
16. W ramach SLA DHQ zobowiązuje się dotrzymać następujących parametrów:

Kategoria błędu	Czas reakcji	Czas naprawy
K4	4 godziny	8 godzin
K3	8 godzin	1 dzień
K2	5 dni	15 dni
K1	15 dni	30 dni

17. Kategorie Błędów zdefiniowane zgodnie z poniższą tabelą:

Zasięg błędu	Zakres błędu			
	Błąd Drobny	Błąd Standardowy	Błąd Poważny	Błąd Krytyczny
Wszyscy użytkownicy	K1	K2	K3	K4
Pojedynczy użytkownicy	K1	K1	K2	K2

18. Czasy wskazane w tabeli powyżej liczone są od chwili dokonania zgłoszenia w Godzinach Roboczych.
19. Jeżeli DHQ w Czasie Naprawy dostarczy Obejście, Czas Naprawy wydłuża się do czasu przypisanego do kategorii K2.
20. DHQ zobowiązany jest do potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia odpowiednim wpisem w aplikacji serwisowej (dotyczy to również zgłoszeń składanych pocztą elektroniczną lub telefonicznie). Chwila potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia nie ma wpływu na Czas Reakcji lub Czas Naprawy.
21. Zgłoszenie zawierać będzie posiadane przez Abonenta informacje nt. nieprawidłowego działania Aplikacji DHQ istotne w ocenie Abonenta dla zdiagnozowania i usunięcia nieprawidłowości w działaniu Aplikacji DHQ. System zgłoszeniowy udostępniony przez DHQ nie może uzależniać rozpoczęcia obsługi zgłoszenia od przekazania innych informacji niż opis Błędu i znane Abonentowi okoliczności jego wystąpienia, ani nie może wymagać określonego stopnia szczegółowości tych opisów. Abonent może dokonać zgłoszenia za pomocą innych kanałów komunikacji wskazanych w niniejszym paragrafie i zgłoszenie dokonane za pomocą każdego z nich jest uznawane za dokonane skutecznie, z chwilą gdy zgłoszenie dotarło do DHQ lub zostało wprowadzone do środka komunikacji elektronicznej w taki sposób, że DHQ mógł zapoznać się z jego treścią.
22. W razie otrzymania przez DHQ zgłoszenia lub w razie uzyskania przez DHQ wiedzy o wystąpieniu Błędu z innego źródła niż zgłoszenie Abonenta, DHQ zobowiązany będzie do podjęcia działań zmierzających do usunięcia Błędu. DHQ jest zobowiązany do poinformowania Abonenta o podjęciu działań w Czasie Reakcji.
23. Jeżeli DHQ stwierdzi, iż przyczyna Błędu leży poza Aplikacją DHQ, w szczególności w infrastrukturze Abonenta, DHQ nie jest zobowiązany do usunięcia Błędu w Czasie Naprawy, lecz jest zobowiązany:
- wskazać przyczynę nieprawidłowego działania Aplikacji DHQ poprzez wskazanie elementu, który ją powoduje, a jeżeli to możliwe także podmiotu odpowiedzialnego za usunięcie takiej nieprawidłowości działania Aplikacji DHQ;
 - do wsparcia osoby trzeciej usuwającej przyczynę zgłoszenia, w tym udzielenia takiej osobie wszelkich informacji o Aplikacji DHQ, potrzebnych do przywrócenia jego pełnej funkcjonalności.
24. Poziom Dostępności oraz Czas Naprawy brane pod uwagę do oceny spełnienia SLA będą zliczane wyłącznie w Godzinach Roboczych w Dni Robocze.
25. Do oceny spełnienia SLA nie są brane Planowane Przystoje – czyli zaplanowane wcześniej prace związane z aktualizacją Aplikacji DHQ bądź infrastruktury Abonenta.
26. DHQ zobowiązany jest zapewnić następujący Poziom Realizacji SLA w skali miesięcznej:
- procent zgłoszeń Żądania Wsparcia, w których reakcja DHQ nastąpiła zgodnie z odpowiednim Czasem Reakcji, w stosunku do wszystkich zgłoszeń – minimum 97%;
 - procent zgłoszeń Żądania Wsparcia, w których zapewnienie Rozwiązania nastąpiło zgodnie z odpowiednim Czasem Rozwiązania, w stosunku do wszystkich zgłoszeń – minimum 97%.
27. W przypadku niedotrzymania Poziomu Realizacji SLA określonego w pkt 16, DHQ udzieli Abonentowi rabatu w odniesieniu do wynagrodzenia należnego za dany miesiąc, zgodnie z poniższą tabelą:

Miesięczny Poziom Realizacji SLA	Rekompensata
97% <= poziom SLA < 100%	Brak rekompensaty
80% <= poziom SLA < 97%	10% zniżki na usługę
poziom SLA < 80%	25% zniżki na usługę