

Workai – Umowa dotycząca poziomu usług

Data aktualizacji: styczeń 2023 [1.3]

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 ECS usuwającej Błąd.
 - c) **Błąd** oznacza całkowitą niedostępność Aplikacji ECS lub jej nieprawidłowe działanie we wszelkich istotnych aspektach, wynikającą z usterek Aplikacji ECS. Kategorie i definicje poszczególnych kategorii Błędów są w opisane są w punkcie 15 Załącznika.
 - d) **Obejście** – przywrócenie działania Aplikacji ECS do stanu sprzed wystąpienia Błędu, z możliwymi ograniczeniami sposobu korzystania z Aplikacji ECS, nieuniemożliwiającymi jednak realizacji funkcji obsługiwanych przez Aplikację ECS.
 - e) **Kategoria Błędów** – wpływ, jaki na działanie Aplikacji ECS 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. ECS uruchomi dedykowaną platformę zgłoszeń.
3. Abonent określi osoby, które będą wyznaczone do wprowadzania zgłoszeń oraz osoby upoważnione do decyzji w zakresie zgłoszeń.
4. ECS 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 ECS w celu jego zgłoszenia. W takim przypadku treść wiadomości e-mail zostanie wpisana do zgłoszenia przez ECS na platformie zgłoszeń, a przedstawiciel Abonenta potwierdzi jego treść na platformie zgłoszeń niezwłocznie.
6. Z dniem Odbioru Wdrożenia Aplikacji ECS, ECS rozpocznie świadczenie Usług Utrzymania na zasadach opisanych poniżej oraz w innych postanowieniach Umowy.
7. Celem Usług Utrzymania jest zapewnienie poprawnego i nieprzerwanego działania Aplikacji ECS oraz zapewnienie świadczenia dodatkowych usług wspomagających korzystanie z Aplikacji ECS 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 ECS w Czasie Naprawy, zapewnienie poprawnego i nieprzerwanego działania Aplikacji ECS).
9. ECS 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 ECS lub przez Abonenta w oparciu o rekomendację ECS wiąże się z ryzykiem utraty danych, ECS 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 ECS, która znajduje się pod linkiem: <https://help.workai.com/>
11. ECS może wykonywać Usługi Utrzymania przez zdalny dostęp do Aplikacji ECS.
12. ECS zapewni przyjmowanie zgłoszeń w Godzinach Roboczych w Dni Robocze.
13. Czas reakcji problemu zgłoszonego w ostatniej godzinie pracy ECS 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. ECS zobowiązuje się rejestrować zgłaszane Błędy, wykorzystując rozwiązania umożliwiające raportowanie zgłoszeń. ECS będzie przyjmował zgłoszenia przekazywane w następujący sposób:
 - a) za pomocą systemu zgłoszeniowego udostępnionego przez ECS,
 - b) przez przesłanie zgłoszenia pocztą elektroniczną na adres: support@workai.com
15. Kategorie Błędów:
 - a) **Błąd Krytyczny** – nieprawidłowe działanie Aplikacji ECS powodujące albo całkowity brak możliwości korzystania z Aplikacji ECS, albo takie ograniczenie możliwości korzystania z niego, że przestaje ono spełniać swoje podstawowe funkcje. Przykładem Błędu Krytycznego jest niemożność uruchomienia Aplikacji ECS, brak odczytu/zapisu z bazy danych, utrata danych lub ich spójności, brak możliwości zalogowania użytkownika, niedostępność krytycznych funkcji Aplikacji ECS.
 - b) **Błąd Poważny** – nieprawidłowe działanie Aplikacji ECS powodujące ograniczenie korzystania z Aplikacji ECS przy zachowaniu spełniania przez Aplikację ECS jego podstawowych funkcji. Przykładem Błędu Poważnego jest niedostępność kluczowych funkcji Aplikacji ECS.
 - c) **Błąd Standardowy** – nieprawidłowe działanie Aplikacji ECS niepowodujące ograniczenia korzystania z Aplikacji ECS. Przykładem Błędu Standardowego jest nieprawidłowe działanie funkcjonalności innych niż kluczowe np. niedostępność systemu pomocy, błąd językowy w interfejsie.
 - d) **Błąd Drobny** – nieprawidłowe działanie Aplikacji ECS 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 ECS 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 ECS w Czasie Naprawy dostarczy Obejście, Czas Naprawy wydłuża się do czasu przypisanego do kategorii K2.
20. ECS 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 ECS istotne w ocenie Abonenta dla zdiagnozowania i usunięcia nieprawidłowości w działaniu Aplikacji ECS. System zgłoszeniowy udostępniony przez ECS 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 ECS lub zostało wprowadzone do środka komunikacji elektronicznej w taki sposób, że ECS mógł zapoznać się z jego treścią.
22. W razie otrzymania przez ECS zgłoszenia lub w razie uzyskania przez ECS wiedzy o wystąpieniu Błędu z innego źródła niż zgłoszenie Abonenta, ECS zobowiązany będzie do podjęcia działań zmierzających do usunięcia Błędu. ECS jest zobowiązany do poinformowania Abonenta o podjęciu działań w Czasie Reakcji.
23. Jeżeli ECS stwierdzi, iż przyczyna Błędu leży poza Aplikacją ECS, w szczególności w infrastrukturze Abonenta, ECS nie jest zobowiązany do usunięcia Błędu w Czasie Naprawy, lecz jest zobowiązany:
- wskazać przyczynę nieprawidłowego działania Aplikacji ECS poprzez wskazanie elementu, który ją powoduje, a jeżeli to możliwe także podmiotu odpowiedzialnego za usunięcie takiej nieprawidłowości działania Aplikacji ECS;
- b) do wsparcia osoby trzeciej usuwającej przyczynę zgłoszenia, w tym udzielenia takiej osobie wszelkich informacji o Aplikacji ECS, 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 Przejście – czyli zaplanowane wcześniej prace związane z aktualizacją Aplikacji ECS bądź infrastruktury Abonenta.
26. ECS zobowiązany jest zapewnić następujący Poziom Realizacji SLA w skali miesięcznej:
- procent zgłoszeń Żądania Wsparcia, w których reakcja ECS 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, ECS udzieli Abonentowi rabatu w odniesieniu do wynagrodzenia należnego za dany miesiąc, zgodnie z poniższą tabelą:

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