

OGÓLNE WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG

§ 1

DEFINICJE

1. Wyrażenia użyte uzyskują następujące znaczenie:
 - a) „**Waywer**” oznacza system, dzięki któremu Zamawiający będzie miał możliwość tworzenia oraz wysyłki wiadomości do wskazanych odbiorców zarejestrowanych u Polskich operatorów sieci komórkowych z wykorzystaniem sieci telekomunikacyjnych.
 - b) „**Wiadomość Standard**” oznacza wersję wiadomości wysłaną z systemu Waywer, w której Zamawiający posiada dostęp do panelu administratora i pełnego raportowania z przeprowadzonych wysyłek.
 - c) „**Wiadomość Lite**” oznacza wersję wiadomości wysłaną z systemu Waywer, w której Zamawiający posiada informacje sumaryczne o ilości wysłanych i odebranych wiadomości, bez dostępu do panelu administratora oraz pełnego raportowania.
 - d) „**Środowisko**” oznacza indywidualne i dedykowane każdemu Zamawiającemu konto administracyjne w systemie Waywer.

§ 2

ZAKRES WSPÓŁPRACY

1. Na podstawie Zamówienia lub Umowy Waywer Sp. z o.o. zobowiązuje się w zamian za wynagrodzenie do:
 - a) udzielania dostępu do Waywer na zasadach licencji określonych w par. 3.,
 - b) sprzedaży określonego pakietu wiadomości umożliwiającego wysyłkę wiadomości,
 - c) świadczenie dodatkowych usług określonych w Zamówieniu lub Umowie.

§ 3

LICENCJA

1. Waywer Sp. z o.o. oświadcza, że przysługują mu pełne i wyłączne prawa do korzystania z Waywer i że prawa te nie są w żaden sposób obciążone prawami osób trzecich.
2. W ramach wynagrodzenia Waywer Sp. z o.o. udziela Zamawiającemu licencji na korzystanie z Waywer wyłącznie w zakresie poniższych postanowień.
3. Licencja oznacza niewyłączną licencję na system Waywer udzieloną na czas nieokreślony lub okres wskazany w Zamówieniu lub okresie trwania Umowy, bez ograniczeń terytorialnych.
4. Zamawiający nie ma prawa do przeniesienia licencji na dalsze podmioty bez zgody Waywer Sp. z o.o.
5. Waywer Sp. z o.o. udziela licencji na nieograniczoną ilość urządzeń.
6. Licencja nie obejmuje dostępu do kodów źródłowych.
7. W celu korzystania przez Zamawiającego z Waywer, Waywer Sp. z o.o. udziela Zamawiającemu prawa do:
 - a) używania Waywer na własny użytek,
 - b) publicznego wystawiania, wyświetlania, odtwarzania w taki sposób, aby każdy mógł mieć dostęp do Waywer

w miejscu oraz w czasie przez siebie wybranym.

8. Zamawiającemu przysługują wszelkie aktualizacje oraz dostęp do nowych funkcjonalności Waywer.
9. Bez uprzedniej zgody Waywer Sp. z o.o. wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności Zamawiający nie może:
 - a) odsprzedawać, wynajmować, wdzierżawiać, użyczać, leasingować, sublicencjonować lub w jakikolwiek inny sposób rozpowszechniać Waywer,
 - b) wprowadzać zmian do instrukcji użytkowania.
10. Zamawiający w żadnym wypadku nie może:
 - a) dekompilować, zmieniać, przeprowadzać inżynierii wstecznej lub w jakikolwiek inny sposób ingerować w Waywer,
 - b) kopiować lub w jakikolwiek inny sposób tworzyć systemy, oprogramowania czy aplikacje pochodne,
 - c) usuwać lub zasłaniać znaków towarowych umieszczonych w Waywer,
 - d) drukować, ani w żaden inny sposób utrzymywać kodów źródłowych Waywer.
11. Zamawiający nie może dokonać cesji praw do Waywer, bez uzyskania uprzedniej zgody Waywer Sp. z o.o., wyrażonej na piśmie, pod rygorem nieważności.

§ 4

WYNAGRODZENIE

1. Naliczenie ilości wysłanych wiadomości uzależnione jest od ilości znaków znajdujących się w pojedynczej wiadomości i nastąpi wg. poniższej zasady:

Liczba wiadomości	Bez znaków specjalnych	Ze znakami specjalnymi (w tym polskie znaki)
1 wiadomość	306 znaków	134 znaki
2 wiadomości	612 znaków	268 znaków
3 wiadomości	918 znaków	402 znaki

2. W przypadku opóźnień w zapłacie jakiegokolwiek faktury wystawionej przez Waywer Sp. z o.o. przekraczających 30 (słownie: trzydzieści) dni, Waywer Sp. z o.o. ma prawo zablokować dostęp do systemu Waywer.
3. Zamawiający na podstawie odrębnego zamówienia, może dokonać zakupu dodatkowego pakietu wiadomości wg. aktualnie obowiązującego cennika.
4. Faktura z tytułu Waywer Sp. z o.o. usług określonych w par. 2 ust 1a) – 1b) zostanie wystawiona w momencie udostępnienia Środowiska Zamawiającemu wraz z pulą zakupionych wiadomości.
5. Faktura z tytułu Waywer Sp. z o.o. usług określonych w par 2 ust 1c) zostanie wystawiona na koniec każdego miesiąca, po zrealizowaniu usługi.

§ 5

ODPOWIEDZIALNOŚĆ

1. Waywer Sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za naruszenie praw osób trzecich oraz dóbr osobistych osób trzecich do materiałów, które zostaną wykorzystane przez Zamawiającego w ramach korzystania z Waywer.
2. Waywer Sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za treści umieszczane przez Zamawiającego w systemie Waywer.

- Waywer Sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za utracone korzyści, szkody pośrednie, kary umowne, szkody produkcyjne za jakiegokolwiek straty, roszczenia lub koszty ani też za żadne szkody w szczególności wynikowe, pośrednie lub wypadkowe, utracone zyski lub oszczędności, nawet jeżeli przedstawiciel Waywer Sp. z o.o. został poinformowany o możliwości wystąpienia takich strat, szkód lub roszczeń, a także wyłączona zostaje odpowiedzialność z tytułu rękojmi jak również z tytułu jakichkolwiek gwarancji. Powyższe wyłączenia i ograniczenia mają zastosowanie w zakresie, w jakim są dozwolone przepisami prawa obowiązującymi w kraju Zamawiającego.
- Waywer Sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne szkody, które mogłyby wystąpić na skutek stosowania Waywer, w tym również za ewentualną utratę informacji lub straty stanowiące następstwo używania lub braku możliwości używania Waywer.
- Waywer Sp. z o.o. udziela dostępu do oprogramowania Waywer według zasady "as is" bez udzielania jakiejkolwiek gwarancji, w szczególności dotyczących możliwości komercyjnego wykorzystywania lub osiągnięcia przychodów przez Zamawiającego.

§ 6

POWIERZENIE PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH

- Zamawiający („Administrator danych”) powierza Waywer Sp. z o.o. („Podmiotowi przetwarzającemu”), w trybie art. 28 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (zwanego w dalszej części „Rozporządzeniem” lub „RODO”) dane osobowe do przetwarzania.
- Podmiot przetwarzający zobowiązuje się przetwarzać powierzone mu dane osobowe zgodnie z Rozporządzeniem oraz z innymi przepisami prawa powszechnie obowiązującego, które chronią prawa osób, których dane dotyczą.
- Podmiot przetwarzający oświadcza, iż stosuje środki bezpieczeństwa spełniające wymogi Rozporządzenia.

ZAKRES I CEL PRZETWARZANIA DANYCH

- Podmiot przetwarzający będzie przetwarzał, powierzone dane zwykłe w postaci imię, nazwisko, stanowisko pracy, numer telefonu, adres email.
- Powierzone przez Administratora dane osobowe będą przetwarzane przez Podmiot przetwarzający wyłącznie w celu realizacji usług określonej w Zamówieniu lub Umowie.

OBOWIĄZKI PODMIOTU PRZETWARZAJĄCEGO

- Podmiot przetwarzający zobowiązuje się, przy przetwarzaniu powierzonych danych osobowych, do ich zabezpieczenia poprzez stosowanie odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych zapewniających adekwatny stopień bezpieczeństwa odpowiadający ryzyku związanym z przetwarzaniem danych osobowych, o których mowa w art. 32 Rozporządzenia.
- Podmiot przetwarzający zobowiązuje się dołożyć należytej staranności przy przetwarzaniu powierzonych danych osobowych.

3. Podmiot przetwarzający przetwarza dane osobowe wyłącznie na udokumentowane polecenie Administratora – co dotyczy też przekazywania danych osobowych do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej, chyba że obowiązek taki nakłada na niego prawo Unii lub prawo państwa członkowskiego, któremu podlega Podmiot przetwarzający. W takim przypadku przed rozpoczęciem przetwarzania Podmiot przetwarzający informuje Administratora o tym obowiązku prawnym, o ile prawo to nie zabrania udzielania takiej informacji z uwagi na ważny interes publiczny.
4. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się do nadania upoważnień do przetwarzania danych osobowych wszystkim osobom, które będą przetwarzały powierzone dane.
5. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się zapewnić zachowanie w tajemnicy, (o której mowa w art. 28 ust. 3 pkt b Rozporządzenia) przetwarzanych danych przez osoby, które upoważnia do przetwarzania danych osobowych w celu realizacji usługi, zarówno w trakcie zatrudnienia ich w Podmiocie przetwarzającym, jak i po jego ustaniu.
6. Podmiot przetwarzający po zakończeniu świadczenia usług związanych z przetwarzaniem usuwa lub zwraca Administratorowi wszelkie dane osobowe zgodnie z żądaniem Administratora oraz usuwa wszelkie ich istniejące kopie, chyba że prawo Unii lub prawo państwa członkowskiego nakazują przechowywanie danych osobowych. Podmiot przetwarzający obowiązany jest do działania, o których mowa w zdaniu poprzedzającym w terminie wskazanym przez Administratora, a w braku takiego wskazania w terminie 30 dni od rozwiązania, wygaśnięcia lub odstąpienia od współpracy.
7. W miarę możliwości Podmiot przetwarzający pomaga Administratorowi w niezbędnym zakresie wywiązywać się z obowiązku odpowiadania na żądania osoby, której dane dotyczą oraz wywiązywania się z obowiązków określonych w art. 32-36 Rozporządzenia.
8. Podmiot przetwarzający po stwierdzeniu naruszenia ochrony danych osobowych bez zbędnej zwłoki zgłasza je administratorowi w ciągu 24 godzin, a gdy jest to możliwe podaje opis charakteru naruszenia oraz proponowanych środków naprawczych, kategorie i przybliżoną ilość osób, których dane dotyczą, wpływ i prawdopodobne konsekwencje dla Administratora i osób, których dane zostały naruszone.

PRAWO KONTROLI

1. Administrator danych zgodnie z art. 28 ust. 3 pkt h) Rozporządzenia ma prawo kontroli, czy środki zastosowane przez Podmiot przetwarzający przy przetwarzaniu i zabezpieczeniu powierzonych danych osobowych spełniają postanowienia Rozporządzenia.
2. Administrator danych realizować będzie prawo kontroli w godzinach pracy Podmiotu przetwarzającego i z minimum 5-cio dniowym jego uprzedzeniem.
3. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się do usunięcia uchybień stwierdzonych podczas kontroli w terminie wskazanym przez Administratora danych nie dłuższym niż 5 dni roboczych.
4. Podmiot przetwarzający udostępnia Administratorowi wszelkie informacje niezbędne do wykazania spełnienia obowiązków określonych w art. 28 Rozporządzenia.

DALSZE POWIERZENIE DANYCH DO PRZETWARZANIA

1. Podmiot przetwarzający może powierzyć dane osobowe do dalszego przetwarzania renomowanym podwykonawcą jedynie w celu realizacji usług określonych w Zamówieniu lub Umowie.
2. Administrator wyraża zgodę na powierzenie przetwarzania Danych Osobowych do następujących podwykonawców: Connectmedica Sp. z o.o., LINK Mobility Poland Sp. z o.o.
3. Przed skorzystaniem z usług jakiegokolwiek nowego podwykonawcy, bądź wprowadzeniem zmian bądź zastąpienia podwykonawcy, Podmiot przetwarzający powinien poinformować o takiej okoliczności Administratora w formie pisemnej lub elektronicznej, oraz bezzwłocznie dostarczyć Administratorowi dalsze szczegółowe informacje dotyczące zasad korzystania przez Podmiot przetwarzający z podwykonawców. Administrator może wnieść sprzeciw w formie pisemnej lub elektronicznej wobec podwykonawcy.
4. Przekazanie powierzonych danych do państwa trzeciego może nastąpić jedynie na pisemne polecenie Administratora danych chyba, że obowiązek taki nakłada na Podmiot przetwarzający prawo Unii lub prawo państwa członkowskiego, któremu podlega Podmiot przetwarzający. W takim przypadku przed rozpoczęciem przetwarzania Podmiot przetwarzający informuje Administratora danych o tym obowiązku prawnym, o ile prawo to nie zabrania udzielania takiej informacji z uwagi na ważny interes publiczny.
5. Podwykonawca, o którym mowa w ust. 1 powyżej winien spełniać te same gwarancje i obowiązki jakie zostały nałożone na Podmiot przetwarzający.
6. Podmiot przetwarzający ponosi pełną odpowiedzialność wobec Administratora za niewywiązanie się ze spoczywających na podwykonawcy obowiązków ochrony danych w tym samym zakresie jak gdyby były to działania i zaniechania Podmiotu przetwarzającego.

ODPOWIEDZIALNOŚĆ

1. Podmiot przetwarzający jest odpowiedzialny za udostępnienie lub wykorzystanie danych osobowych niezgodnie z zakresem współpracy, a w szczególności za udostępnienie powierzonych do przetwarzania danych osobowych osobom nieupoważnionym.
2. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się do niezwłocznego poinformowania Administratora danych o jakimkolwiek postępowaniu, w szczególności administracyjnym lub sądowym, dotyczącym przetwarzania przez Podmiot przetwarzający danych osobowych, o jakiegokolwiek decyzji administracyjnej lub orzeczeniu dotyczącym przetwarzania tych danych, skierowanych do Podmiotu przetwarzającego, a także o wszelkich planowanych, o ile są wiadome, lub realizowanych kontrolach i inspekcjach dotyczących przetwarzania w Podmiocie przetwarzającym tych danych osobowych, w szczególności prowadzonych przez inspektorów upoważnionych przez Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych. Niniejszy ustęp dotyczy wyłącznie danych osobowych powierzonych przez Administratora danych.

ROZWIĄZANIE

1. Administrator danych może zażądać zaprzestania przetwarzania danych ze skutkiem natychmiastowym gdy Podmiot przetwarzający:

- a) pomimo zobowiązania go do usunięcia uchybień stwierdzonych podczas kontroli nie usunie ich w wyznaczonym terminie,
- b) przetwarza dane osobowe w sposób niezgodny z zakresem współpracy,
- c) powierzył przetwarzanie danych osobowych innemu podmiotowi bez zgody Administratora danych.

POUFNOŚĆ

1. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się do zachowania w tajemnicy wszelkich informacji, danych, materiałów, dokumentów i danych osobowych otrzymanych od Administratora danych i od współpracujących z nim osób oraz danych uzyskanych w jakikolwiek inny sposób, zamierzony czy przypadkowy w formie ustnej, pisemnej lub elektronicznej („dane poufne”).
2. Podmiot przetwarzający oświadcza, że w związku ze zobowiązaniem do zachowania w tajemnicy danych poufnych nie będą one wykorzystywane, ujawniane ani udostępniane bez pisemnej zgody Administratora danych w innym celu niż zakres współpracy, chyba że konieczność ujawnienia posiadanych informacji wynika z obowiązujących przepisów prawa.

§ 7

INNE POSTANOWIENIA

1. Waywer Sp. z o.o. ma prawo odstąpić od współpracy ze skutkiem natychmiastowym w przypadku naruszenia przez Zamawiającego warunków świadczenia usług, w szczególności w przypadku określonym w par. 4 ust. 2.
2. Zamawiający akceptuje fakt, że w przypadku wykorzystania puli zakupionych wiadomości nie będzie możliwe korzystanie z pełnych funkcjonalności licencjonowanego oprogramowania.
3. Oprogramowanie oraz wszelkie wykonane przez Zamawiającego kopie Waywer stanowią własność intelektualną Waywer Sp. z o.o. lub są przez niego licencjonowane i pozostają przy nim. Struktura, organizacja oraz kod stanowią wartościową własność intelektualną (np. tajemnice handlowe i informacje poufne) Waywer Sp. z o.o. lub podmiotu od którego system jest licencjonowany. Oprogramowanie jest chronione na mocy przepisów prawa, w tym przepisów prawa polskiego i innych krajów, dotyczących praw autorskich, oraz na mocy postanowień umów międzynarodowych. Wszystkie prawa, które nie zostały jednoznacznie udzielone drugiej stronie, pozostają własnością Waywer Sp. z o.o..
4. Zamawiający wyraża zgodę na przetwarzanie wizerunku firmy w ten sposób, że Waywer będzie uprawniony do użycia logo lub nazwy handlowej Zamawiającego celem poinformowania zainteresowanych podmiotów na temat portfolio klientów.
5. W sprawach nieuregulowanych stosuje się przepisy prawa polskiego, w szczególności Kodeksu cywilnego oraz przepisy Ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych.

§8

WARUNKI TECHNICZNE

1. Waywer Sp. z o.o. zobowiązuje się utrzymywać, wspierać oraz zapewnić prawidłowe działanie systemu Waywer tylko w jego najnowszej, dostępnej dla Zamawiającego wersji.

2. Waywer Sp. z o.o. zobowiązuje się utrzymywać, wspierać oraz zapewnić prawidłowe działanie systemu Waywer dla trzech najnowszych wersji systemu iOS i Android.
3. Waywer Sp. z o.o. oświadcza, że będzie prowadził prace konserwacyjne Waywer, które mogą powodować utrudnienia lub uniemożliwiać Zamawiającemu korzystanie z Waywer. Prace konserwacyjne będą przebiegały w określony sposób:
 - a) terminy prac i przewidywany czas ich trwania będzie publikowany na stronie internetowej produktu Waywer lub Waywer Sp. z o.o. bądź przesłany e-mailem przed rozpoczęciem prac,
 - b) w przypadkach szczególnych mających wpływ na bezpieczeństwo lub stabilność systemu Waywer, Waywer Sp. z o.o. ma prawo do czasowego zaprzestania lub ograniczenia świadczenia usług, bez wcześniejszego powiadomienia i przeprowadzenia prac konserwacyjnych mających na celu przywrócenie jego bezpieczeństwa.
4. Utrudnienie lub uniemożliwienie korzystania z usług z przyczyn wskazanych w ust. 1 niniejszego Załącznika nie uzasadniają jakichkolwiek roszczeń wobec Waywer Sp. z o.o.. Waywer Sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w świadczeniu usług w następujących przypadkach:
 - a) gdy przerwa wynika z awarii lub przypadków wadliwego funkcjonowania systemów teleinformatycznych, za które Waywer Sp. z o.o. nie odpowiada,
 - b) gdy przerwa wynika z błędnego logowania po stronie Zamawiającego.

§9

NIEDOZWOLONE UŻYCIE APLIKACJI

1. Zamawiający zobowiązany jest powstrzymać się od nadużywania środków komunikacji elektronicznej w szczególności poprzez:
 - a) wskazywanie nieprawdziwego bądź wprowadzającego w błąd oznaczenia nadawcy,
 - b) kierowanie wiadomości do odbiorców, którzy nie wyrazili wymaganej przepisami prawa zgody na ich otrzymanie.
 - c) kierowanie na 1 numer telefonu więcej niż 20 wiadomości w ciągu kolejnych 24 godzin,
 - d) wysyłanie wiadomości promujących usługi Premium SMS / Premium Rate (SMSy o podwyższonym koszcie),
 - e) wykorzystywanie serwisu do kierowania SPAMu, w szczególności:
 - wysyłania Wiadomości zawierających niezamówioną informację handlową w rozumieniu ustawy z dn. 18.07.2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną,
 - wysyłania Wiadomości, których przedmiotem są gry losowe lub zakłady wzajemne w rozumieniu przepisów ustawy z dn. 19.11.2009 r. o grach hazardowych,
 - f) dostarczanie przez lub do systemów teleinformatycznych następujących treści:
 - powodujących zachwianie pracy lub przeciążenie systemów teleinformatycznych Waywer Sp. z o.o. lub innych podmiotów biorących bezpośredni lub pośredni udział w świadczeniu usług drogą elektroniczną,
 - naruszających dobra Waywer Sp. z o.o., osób trzecich, ogólnie przyjęte normy społeczne lub obyczajowe a także niezgodnych z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa obowiązujących w miejscu wysyłki lub miejscu, do którego wiadomość jest kierowana.

§10

SLA

1. **Awaria** - nieplanowana przerwa w dostępności usług świadczonych przez Usługodawcę na rzecz Usługobiorcy na podstawie zawartej umowy, której przyczyną są nieprawidłowości występujące w działaniu infrastruktury technicznej.
2. **Usterka** - brak częściowej funkcjonalności usługi, której przyczyną są nieprawidłowości występujące w działaniu infrastruktury technicznej.
3. **Problem** - brak częściowej funkcjonalności usługi, której przyczyną są nieprawidłowości występujące w działaniu infrastruktury technicznej o małej uciążliwości dla usługobiorcy.
4. **Zgłoszenie** - problem z prawidłowym funkcjonowaniem usługi, zgłoszony Usługodawcy przez Usługobiorcę za pośrednictwem poczty elektronicznej.
5. **Dostępność usług** - czas dostępności usług dla zdalnego dostępu Usługobiorcy liczony w określonych przez Usługodawcę odstępach czasu. Dostępność usług pomniejsza czas trwania Awarii.
6. **Przerwa techniczna** - brak dostępności usług związany z koniecznością przeprowadzenia prac konserwacyjnych, zaplanowany i zapowiedziany przez Usługodawcę z co najmniej dwunastogodzinnym wyprzedzeniem. Przerwa techniczna nie powoduje zmniejszenia czasu dostępności usługi.
7. **Czas roboczy** - są to godziny świadczonego wsparcia technicznego. Od poniedziałku do piątku w przedziale 9:00 - 17:00 z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

GWARANCJE I STANDARDY JAKOŚCI

GWARANCJA JAKOŚCI

Usługa	Poziom
Czas dostępności usługi	97% czasu w ujęciu miesięcznym
Częstotliwość wykonywania kopii zapasowych	1 x na 24h
Gwarantowany czas przechowywania kopii zapasowych	72h

STANDARDY JAKOŚCI

Usługa	Poziom
Maksymalny czas przywrócenia dostępności usług w przypadku Awarii. Obowiązuje również w weekendy i święta	24h
Maksymalny czas usunięcia Usterki	24h (czas roboczy)
Maksymalny czas usunięcia Problemu	40h (czas roboczy)

Maksymalny czas reakcji na zgłoszenie	12h
---------------------------------------	-----

ZGŁOSZENIE ORAZ CZAS USUNIĘCIA AWARII, USTERKI LUB PROBLEMU

1. Zgłoszenie Awarii, Usterki lub Problemu przez Usługobiorcę powinno być przekazane pocztą elektroniczną na adres wskazany w umowie lub poprzez portal klienta i zawierać co najmniej:
 - a. Nazwa produktu
 - b. Nazwa środowiska / domeny klienta
 - c. Datę i czas wystąpienia
 - d. Szczegółowy opis występujących nieprawidłowości
 - e. Imię i nazwisko oraz dane kontaktowe (telefon oraz adres mailowy) osoby kontaktowej w sprawie zgłoszenia
2. Czas przywrócenia dostępności usług w przypadku Awarii oraz czas usunięcia Usterki lub problemu jest liczony od: potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia przez dyżurnego pracownika działu Maintenance o zaistnieniu Awarii, Usterki lub Problemu do czasu jej całkowitego usunięcia.
3. Czas reakcji na zgłoszenie jest liczony od otrzymania potwierdzenia zarejestrowania zgłoszenia w systemie obsługi zgłoszeń Usługodawcy do czasu otrzymania pierwszej odpowiedzi z działu Maintenance.

PRZERWY TECHNICZNE

1. Usługodawca poinformuje Usługobiorcę o terminach planowanych Przerw technicznych w świadczeniu usług z co najmniej 24 godzinnym wyprzedzeniem.
2. W ramach Dokumentu SLA Usługodawca gwarantuje, że wszystkie przerwy techniczne będą miały miejsce w godzinach nocnych: pomiędzy godziną 22 a godziną 9 rano i nie będą jednorazowo dłuższe niż 11 godzin.
3. W sytuacjach podwyższonego ryzyka wystąpienia awarii, które wymagają natychmiastowej interwencji lub interwencji w czasie krótszym niż 12h, Usługodawca może zarządzić przerwę techniczną, o czym poinformuje Usługobiorcę w możliwie najkrótszym czasie od podjęcia decyzji o konieczności zorganizowania przerwy technicznej.