Ogólne Warunki Wsparcia Technicznego

wersja z dnia 1 września 2026 r.

§1. Definicje

1. **„MWT Solutions"** – oznacza MWT Solutions S.A., spółkę akcyjną z siedzibą w Poznaniu (61-754), ul. Szyperska 14, Polska (NIP: PL 7822530556), a także jej oddziały (jeśli ma to zastosowanie), w tym między innymi:
    a. **MWT Solutions Spółka Akcyjna filialas**, Vito Gerulaičio g.10-101, LT-08200 Vilnius, Lithuania (TIN: LT 100016816119),
    b. **MWT Solutions Spółka Akcyjna Magyarországi Fióktelepe**, Anker köz 2-4, 1064 Budapest, Hungary (TIN: HU 27921706),
    c. **MWT Solutions S.A. Organizační složka**, Freyova 1/12, Vysočany, 190 00, Praha 9, Czech Republic (TIN: CZ 684632924).
2. **„Producent"** – spółka pod firmą Zoho Corporation Private Limited, z siedzibą Estancia IT Park, Plot No. 140, 151, Vallanchery Village, Chengalpet Taluk, Kancheepuram District 603202 Tamil Nadu (Indie), w imieniu której na obszarze EU działa jej spółka-córka pod firmą ZOHO Corporation B.V. z siedzibą w Beneluxlaan 4B, 3527 HT Utrecht (Królestwo Niderlandów).
3. **„Oprogramowanie"** – oprogramowanie informatyczne wytworzone przez Producenta, będące przedmiotem Usługi Wsparcia Technicznego.
4. **„Rozszerzenie"** – oprogramowanie komputerowe wytworzone przez MWT Solutions, będące samodzielną aplikacją lub modułem rozszerzającym funkcjonalność Oprogramowania.
5. **„Customizacja"** – oprogramowanie komputerowe (w tym Rozszerzenie), skrypty, usługi integrujące i modyfikacje dla Oprogramowania lub Subskrypcji Oprogramowania, które zostały wytworzone i wdrożone dla Użytkownika przez MWT Solutions. Nie są ogólnodostępne i są dedykowane dla konkretnej instancji.
6. **„Konfiguracja Oprogramowania"** – prace realizowane w ramach projektu wdrożeniowego lub rozwojowego polegające na ustawieniu, parametryzacji i dostosowaniu funkcji Oprogramowania zakupionego przez Użytkownika, do jego procesów biznesowych, wymagań organizacyjnych oraz uzgodnionego zakresu wdrożenia.
7. **„Subskrypcja Oprogramowania"** – usługa obejmująca dostęp do funkcjonalności Oprogramowania, udostępnionego na serwerze zdalnym przez Producenta.
8. **„Umowa Licencyjna"** (End User License Agreement, EULA) – umowa, na mocy której Producent udziela Licencjobiorcy licencji niewyłącznej na korzystanie z Oprogramowania na czas w niej wskazany.
9. **„Umowa Subskrypcyjna"** (Master Subscription Agreement) – umowa, na podstawie której Producent zobowiązuje się do świadczenia na rzecz Usługobiorcy usługi polegającej na zapewnieniu dostępu do Subskrypcji Oprogramowania, w zakresie oraz w okresie uzgodnionym przez strony.
10. **„Usługobiorca"** – podmiot lub osoba fizyczna, będący stroną Umowy Subskrypcyjnej zawartej z Producentem.
11. **„Licencjobiorca"** – podmiot lub osoba fizyczna, będący stroną Umowy Licencyjnej zawartej z Producentem.
12. **„Użytkownik"** – Usługobiorca lub Licencjobiorca.
13. **„Godziny pracy"** – usługi wsparcia technicznego i utrzymania realizowane są w dni robocze, od poniedziałku do piątku, w godzinach od 8:00 do 17:00 z pominięciem świąt i dni ustawowo wolnych od pracy

14. **„Przyjęcie zgłoszenia"** – przez przyjęcie zgłoszenia rozumie się mailowe potwierdzenie przez pracownika działu wsparcia MWT Solutions lub przez system rejestracji zgłoszeń wykorzystywany przez MWT Solutions do zarejestrowania zgłoszenia.
15. **„Rozwiązanie zgłoszenia"** – w przypadku zgłoszenia Incydentu lub Incydentu Krytycznego rozwiązaniem jest obejście eliminujące lub zmniejszające wpływ Incydentu albo rozwiązanie likwidujące zgłoszony Incydent. W przypadku zgłoszeń pakietu How-To jest to przekazanie informacji związanej z przekazanym zapytaniem.
16. **„Czas rozwiązania zgłoszenia"** – czas, w jakim MWT Solutions zobowiązuje się do dostarczenia Rozwiązania zgłoszenia. Czas liczony jest od momentu zarejestrowania zgłoszenia w systemie MWT Solutions do momentu ustawienia statusu Resolved.
17. **„Incydent Krytyczny"** – Incydent uniemożliwiający eksploatację Oprogramowania/ Subskrypcji/ Rozszerzenia i niepozwalający na znalezienie takiego sposobu używania Oprogramowania/ Subskrypcji/ Rozszerzenia, aby skutecznie obejść jego przyczyny w momencie jego wykrycia.
18. **„Incydent"** – Incydent, w przypadku pojawienia się którego, istnieje możliwość znalezienia takiego sposobu funkcjonalnego używania Oprogramowania/ Subskrypcji/ Rozszerzenia, że możliwe jest skuteczne obejście przyczyny błędu w sposób wskazany przez MWT Solutions.
19. **„Zapytanie How-To"** – zapytanie w ramach pakietu How-To o wbudowaną i udostępnioną przez producenta funkcjonalność Oprogramowania/ Subskrypcji lub dostarczonego przez MWT Solutions Rozszerzenia lub o to, jak daną funkcjonalność zrealizować lub zaimplementować w systemie. Odpowiedź na zapytanie How-to realizowane jest poprzez odesłanie do dokumentacji producenta, jeżeli taka istnieje lub przekazanie informacji przez pracownika MWT Solutions, jak skonfigurować lub zaimplementować funkcjonalność Oprogramowania/ Subskrypcji, jeśli jest ona przewidziana przez producenta lub Rozszerzenia, jeśli jest ono przewidziane przez MWT Solutions. W przypadku, kiedy informacje udzielane w ramach zapytania How-to nie mieszczą się w funkcjonalnościach przewidzianych przez Producenta lub Rozszerzeniach dostarczonych przez MWT Solutions, Użytkownik zostanie o tym poinformowany a zgłoszenie zostanie zamknięte bez dalszej realizacji. W określonych przypadkach, informacja o zapotrzebowaniu na daną funkcjonalność może zostać zgłoszona przez pracownika zespołu wsparcia do Producenta lub MWT Solutions.
20. **„Wada"** – brak w Oprogramowaniu/ Subskrypcji/ Rozszerzeniu któregokolwiek z uzgodnionych Modułów, niewykonywanie lub nieprawidłowe wykonywanie wszystkich lub niektórych funkcji określonych w specyfikacji technicznej np. niezdolność do pracy w posiadanym przez Użytkownika środowisku operacyjnym i przy określonych wymaganiach sprzętowych, brak zasadniczej bezbłędności w działaniu Oprogramowania/Subskrypcji/Rozszerzenia, nie ergonomiczność pracy systemu tj. takie zaprojektowanie formatów ekranów i ich sekwencji, iż operowanie na nich i z nimi jest czynnością uciążliwą.
21. **„Wersja"** – określenie kolejności powstawania nowych wersji oprogramowania, pozwala na odróżnienie wersji między sobą. Zazwyczaj jest liczbą naturalną (np. numerowanie wersji od 1 lub według roku powstania), liczbą rzeczywistą lub zestawieniem kilku liczb naturalnych. W ostatnim przypadku kolejne liczby oddziela się zazwyczaj kropką.
22. **„Update" (małe wydanie)** – poprawka lub mała wersja do Oprogramowania lub Rozszerzenia, zapisana w postaci cyfry na prawo od pierwszego i kolejnego miejsca po przecinku. Przykład: w ServiceDesk Plus wersje np. 8.1 lub 8.1.2 jest poprawką lub małą wersją dla wersji 8.0.
23. **„Upgrade" (duże wydanie)** – aktualizacja lub główna wersja Oprogramowania lub Rozszerzenia. Czytana jest, jako cyfra znajdująca się z lewej przed pierwszym miejscem po przecinku od lewej do prawej. Na przykład, w ServiceDesk Plus 6.1 i 7.1 - 6 i 7 to aktualizacja lub główna wersja.
24. **„Service Pack"** – dostarczony przez Producenta pakiet dla Oprogramowania lub Rozszerzenia zawierający zbiorczą aktualizację dla oprogramowania, nowe funkcje, obejścia oraz poprawki rozwiązanych błędów.

25. **„Raporty standardowe"** – raporty możliwe do przygotowania przez użytkownika tworzone w oparciu o kreator dostępny w aplikacji ManageEngine.
26. **„Raporty niestandardowe"** – raporty tworzone w oparciu o zapytania SQL do bazy danych aplikacji ManageEngine niewymagające modyfikacji konfiguracji tej aplikacji lub bazy danych w celu uzyskania oczekiwanego rezultatu, bazujące na danych bezpośrednio agregowanych przez system i dostępnych w istniejących tabelach bazy danych
27. **„Raporty developerskie"** – raporty tworzone w oparciu o zapytania SQL do bazy danych aplikacji ManageEngine wymagające modyfikacji konfiguracji tej aplikacji lub bazy danych w celu uzyskania oczekiwanego rezultatu. W szczególności wymagające przygotowania funkcji/procedury lub dodatkowego mechanizmu pozwalającej przetworzyć dane przechowywane w aplikacji ManageEngine, aby otrzymać wymagany rezultat.
28. **"Usługi Rozszerzonego Wsparcia Technicznego"** – usługi świadczone w ramach odrębnego zakresu, opisane w załącznikach dotyczących danej usługi
29. **"Wsparcie Techniczne"** – usługi świadczone na rzecz Użytkownika po uruchomieniu Oprogramowania/ Rozszerzenia o zakresie opisanym w wariantach MWT AMS, MWT AMS SLA.
30. **„Portal pomocy technicznej"** – system obsługi zgłoszeń wsparcia technicznego i zarządzania wiedzą udostępniany dla klientów usługi wsparcia technicznego świadczonego przez MWT Solutions, dostępny pod adresem https://support.mwtsolutions.eu/portal/.
31. **„Język lokalny"** – język Wsparcia Technicznego używany w kraju lub regionie, w którym MWT Solutions prowadzi działalność i utrzymuje zarejestrowaną siedzibę lub oddział.

Kraj lub region działania MWT Solutions	**Język główny/ lokalny**	**Język dodatkowy**	**Język Angielski**
Polska	Polski	-	✓
Czechy	Czeski	Słowacki	✓
Słowacja	Słowacki	Czeski	✓
Węgry	Węgierski	-	✓
Litwa	Angielski	-	✓
Łotwa	Angielski	-	✓
Estonia	Angielski	-	✓

Powyższe języki służą do świadczenia Wsparcia Technicznego w odpowiedniej lokalizacji MWT Solutions, w której obowiązuje umowa wsparcia.

32. **„MAIA Plus" -** rozwiązanie wytworzone przez MWT Solutions, dla którego wsparcie techniczne świadczone jest na zasadach określonych w Ogólnych Warunkach Wsparcia Technicznego MWT Solutions (OWWT), pod warunkiem objęcia rozwiązania ważnym Certyfikatem Wsparcia Technicznego.

§2. Postanowienia ogólne

1. Niniejsze Ogólne Warunki Wsparcia Technicznego („OWWT") przedstawiają warunki świadczenia Usługi Wsparcia Technicznego przez MWT Solutions na rzecz Użytkownika.
2. Usługi wsparcia dostarczane przez MWT Solutions są świadczone zgodnie z warunkami zawartymi w niniejszym dokumencie i/lub zgodnie z umową na świadczenie wsparcia technicznego. W przypadku, gdy

niniejszy dokument stanowi załącznik do umowy na świadczenie wsparcia technicznego, jego postanowienia stosowane są w zakresie, w jakim nie naruszają postanowień umowy.

3. Usługa wsparcia świadczona przez MWT Solutions jest usługą płatną i nie stanowi części usługi wsparcia świadczonej przez Producenta, z której Użytkownik może skorzystać na podstawie odrębnych postanowień Umowy Licencyjnej lub Umowy Subskrypcyjnej.
4. MWT Solutions świadczy usługi wsparcia technicznego dla wersji Oprogramowania nie starszego niż rok. W przypadku zgłoszenia Incydentu lub Incydentu Krytycznego dotyczącego wersji starszej niż rok, zostanie przesłana prośba o aktualizację Oprogramowania do najnowszej wersji w celu zapewnienia wsparcia technicznego. MWT Solutions zaleca utrzymywanie aktualności Oprogramowania ze względu na wprowadzane nowe funkcjonalności, usprawnienia oraz krytyczne łatki błędów i zabezpieczeń.
5. Warunkiem korzystania z Usługi Wsparcia Technicznego jest posiadanie przez Użytkownika ważnej Umowy Licencyjnej lub Umowy Subskrypcyjnej zawartej z Producentem.
6. Usługi wsparcia dostarczane przez ManageEngine są świadczone zgodnie z warunkami:
    a) dla Oprogramowania - Umowy Licencyjnej oraz warunkami wsparcia Licencjonowanego oprogramowania (ManageEngine Software Maintenance and Support Service),
    b) dla Subskrypcji Oprogramowania - Umowy Subskrypcyjnej.
7. Potwierdzeniem uruchomienia Usługi Wsparcia Technicznego dla Oprogramowania na rzecz określonego Użytkownika jest wystawiony przez MWT Solutions Certyfikat Wsparcia Technicznego, zgodny z wzorem stanowiącym Załącznik nr 1 do niniejszych Warunków. Certyfikat wskazuje okres świadczenia Usługi Wsparcia Technicznego a także zakres Oprogramowania, Rozszerzeń i Subskrypcji objętych usługą.
8. Wsparcie Customizacji i Konfiguracji Oprogramowania dostarczonych przez MWT Solutions w ramach odrębnej usługi wdrożeniowej, w zakresie Incydentów, Incydentów Krytycznych oraz zapytań How-To, jest usługą płatną nie zawartą w wariancie wsparcia MWT AMS i wycenianą na podstawie odrębnej oferty.
9. Wsparcie Customizacji i Konfiguracji Oprogramowania dostarczonych przez MWT Solutions w ramach odrębnej usługi wdrożeniowej, w zakresie Incydentów, Incydentów Krytycznych oraz zapytań How-To, jest zawarte w wariancie MWT AMS SLA i jest nielimitowane.
10. Po przerwaniu ciągłości wsparcia dla Customizacji i Konfiguracji Oprogramowania, zakup wsparcia w wariancie MWT AMS SLA nie gwarantuje wznowienia niniejszego wsparcia a jego warunki są ustalane i przedstawiane indywidualnie przez MWT Solutions.
11. Skorzystanie z Usługi Wsparcia Technicznego nie jest obowiązkowe i nie warunkuje korzystania z Oprogramowania lub Subskrypcji Oprogramowania.
12. Skorzystanie z usługi Wsparcia Technicznego jest obligatoryjne w celu możliwości skorzystania z usług Rozszerzonego Wsparcia Technicznego.

§3. Zakres Usługi Wsparcia Technicznego

1. Usługa Wsparcia Technicznego może być świadczona w jednym z dwóch wariantów:
    a) MWT AMS,
    b) MWT AMS SLA.
2. Usługa Wsparcia Technicznego świadczona w wariancie „*MWT AMS*" obejmuje:
    a) Pomoc techniczną Producenta
    b) Dostęp do Upgrade, Update i ServicePack
    c) Pomoc techniczną w Języku Lokalnym
    d) Dostęp do Portalu pomocy technicznej w Języku Lokalnym
    e) Dostęp do bazy wiedzy w Języku Lokalnym

f) Telefoniczną pomoc techniczną w Języku Lokalnym
g) Mailową pomoc techniczną w Języku Lokalnym
h) Zdalną pomoc techniczna w Języku Lokalnym
i) Obsługę zapytań How-To w liczbie 10 w trakcie trwania rocznego okresu wsparcia
j) Nielimitowane opracowywanie raportów standardowych
k) Opracowywanie Niestandardowych raportów w ilości 3 w trakcie trwania rocznego okresu wsparcia
l) Zdalne wsparcie w celu rozwiązywania Incydentów z aktualizacją

3. Usługa Wsparcia Technicznego świadczona w wariancie „*MWT AMS SLA*" obejmuje dodatkowo:
   a) Gwarantowany czas reakcji zgodnie ze specyfikacją
   b) Gwarantowany czas rozwiązania zgodnie ze specyfikacją
   c) Audyt instancji w siedzibie Użytkownika pod kątem konfiguracji (na życzenie Użytkownika)
   d) Backup i aktualizację Oprogramowania/Rozszerzenia w siedzibie Użytkownika (wykonywane na życzenie Użytkownika)
   e) Prace związane z obsługą zgłoszeń w siedzibie Użytkownika (wykonywane na życzenie Użytkownika)
   f) Nielimitowaną ilość zapytań How-To w trakcie trwania okresu objętego wsparciem
   g) Zdalną aktualizację Oprogramowania na życzenie Użytkownika w Godzinach Pracy przeprowadzaną w asyście zgłaszającego i po potwierdzeniu przez niego wykonania odpowiednich backupów serwera, bazy danych oraz aplikacji
   h) Nielimitowane opracowywanie Standardowych i Niestandardowych raportów
   i) Nielimitowane wsparcie Customizacji i Konfiguracji Oprogramowania w zakresie Incydentów, Incydentów Krytycznych oraz Zapytań How-To

§3a. Usługi Rozszerzonego Wsparcia Technicznego

1. Potwierdzeniem uruchomienia Usługi Rozszerzonego Wsparcia Technicznego na rzecz określonego Użytkownika jest wystawiony przez MWT Solutions Certyfikat Usług Rozszerzonego Wsparcia Technicznego, zgodny z wzorem stanowiącym Załącznik nr 2 do niniejszych Ogólnych Warunków Wsparcia Technicznego. Certyfikat wskazuje okres świadczenia Usługi Rozszerzonego Wsparcia Technicznego a także zakres Oprogramowania i Subskrypcji objętych usługą oraz ilość wystąpień usługi w trakcie jej trwania.
2. Zakres usług w ramach Rozszerzonych Usług Wsparcia Technicznego regulują osobne załączniki odpowiednie dla konkretnej usługi.
3. Usługi Rozszerzonego Wsparcia Technicznego nie wykorzystane w okresie wspominanym w certyfikacie usług Rozszerzonego Wsparcia Technicznego nie przechodzą na kolejny okres.
4. Usługi Rozszerzonego Wsparcia Technicznego obejmują:
   a) Zdalne audyty środowiska aplikacji Użytkownika
   b) Zdalny Backup i aktualizacja Oprogramowania/ Rozszerzenia w godzinach pracy
   c) Zdalny Backup i aktualizacja Oprogramowania/ Rozszerzenia poza godzinami pracy
   d) Prace związane z obsługą zgłoszeń w siedzibie Użytkownika
   e) Nielimitowana ilość zapytań How-To w ramach wariantu wsparcia MWT AMS
   f) Nielimitowane opracowywanie niestandardowych raportów w ramach wariantu wsparcia MWT AMS
   g) Dedykowany specjalista wsparcia
   h) Backup i restore środowiska w godzinach pracy

i) Backup i restore środowiska poza godzinami pracy
j) Przeniesienie środowiska aplikacji na nowy serwer w godzinach pracy
k) Przeniesienie środowiska aplikacji na nowy serwer poza godzinami pracy
l) Konsultacje na spotkaniach w ramach How-To
m) Konfiguracja PXE w środowisku Użytkownika
n) RCA po rozwiązaniu Incydentu Krytycznego wg. Szablonu MWT Solutions
o) Pakiet notyfikacji o zmianach w Oprogramowaniu po ich wydaniu przez Producenta
p) Monitoring zasobów lub użytkowników bazując na raportach zdefiniowanych
q) Monitoring środowisk i Oprogramowania wg. Zdefiniowanych kryteriów
r) Zarządzanie Oprogramowaniem wg. ustalonego zakresu

5. Zakres oraz limity wynikające z Usług Rozszerzonego Wsparcia Technicznego regulują osobne dokumenty dedykowane dla każdej usługi z osobna. Wspomniane dokumenty mogą zmieniać warunki wsparcia opisane w Ogólnych Warunkach Wsparcia Technicznego, jeśli wynika to z ich zakresu.

§4. Sposoby świadczenia Usługi Wsparcia Technicznego

1. Użytkownik jest uprawniony do otrzymywania wsparcia technicznego świadczonego z wykorzystaniem obsługi telefonicznej, poczty elektronicznej oraz systemów zdalnej pomocy i dostępu online do dokumentacji technicznej. Licencjobiorca jest dodatkowo uprawniony do uzyskania poprawek Oprogramowania/Rozszerzenia. Zakres świadczonego Wsparcia Technicznego i utrzymania obejmuje:
    a) Wsparcie telefoniczne, pocztą elektroniczną oraz systemem zdalnej pomocy - MWT Solutions umożliwia dostęp do inżynierów wsparcia Oprogramowania/ Subskrypcji/ Rozszerzenia w Godzinach Pracy za pośrednictwem telefonu, poczty elektronicznej oraz systemu zdalnej pomocy. Zakres wsparcia obejmuje nielimitowaną, pod względem ilości zgłoszeń i czasu obsługi, diagnostykę i rozwiązywanie Incydentów, Incydentów Krytycznych w Oprogramowaniu oraz obsługę zapytań How-To w ilości wynikającej z zakupionego wariantu wsparcia. Usługi obejmują również wsparcie Customizacji wytworzonych przez MWT Solutions oraz Konfiguracji Oprogramowania dostarczonych przez MWT Solutions na warunkach opisanych w §2 pkt. 8 i 9.
    b) Świadczenie pomocy zdalnej realizowane jest przy wykorzystaniu ZOHO Assist dostępnego pod adresem https://assist.mwtsolutons.eu, ZOHO Meeting lub Microsoft Teams. Świadczenie wsparcia przy wykorzystaniu innych narzędzi realizowane jest za wyłączną odpowiedzialnością i na wyłączne ryzyko Użytkownika.
    c) Poprawki i aktualizacje oprogramowania - w ramach usługi wsparcia i utrzymania dla Oprogramowania/Rozszerzenia, Użytkownik ma prawo do pobierania poprawek, aktualizacji lub nowych wersji, Service Packa, bez dodatkowych kosztów.
    d) Zdalny dostęp do dokumentacji i Portalu pomocy technicznej - MWT Solutions umożliwia zdalny dostęp do Portalu pomocy technicznej dla Użytkowników, znajdującego się pod adresem https://support.mwtsolutions.eu/portal, gdzie Użytkownik może skorzystać z bazy wiedzy, zarejestrować i śledzić proces obsługi zgłoszeń.
    e) Backup, Upgrade i konserwacja Oprogramowania/Rozszerzenia w siedzibie Użytkownika (dotyczy §3 pkt 3. d)
    MWT Solutions w ramach Wsparcia Technicznego świadczyć będzie na życzenie Użytkownika usługi backupu, upgrade i konserwacji w siedzibie Użytkownika albo w innym miejscu na terytorium Polski, wskazanym przez Użytkownika.

f) Audyt i pomoc techniczna w siedzibie Użytkownika (§3 pkt 3. c oraz §3 pkt 3. e) MWT Solutions w ramach Wsparcia Technicznego świadczyć będzie na życzenie Użytkownika usługi audytu oraz pomocy technicznej w siedzibie Użytkownika albo w innym miejscu wskazanym przez Użytkownika na terytorium kraju, w którym świadczone są usługi.

2. W ramach usług opisanych w pkt 1. e oraz pkt 1.f Użytkownikowi przysługują łącznie 4 dni robocze wsparcia technicznego rocznie (1 dzień na 1 kwartał, niewykorzystane dni z jednego kwartału nie przechodzą na kolejny kwartał).
3. W ramach usług wsparcia zdalnego MWT Solutions S.A. dopuszcza wsparcie z wykorzystaniem VPN. Warunkiem takiego wsparcia jest dostarczenie wskazanemu pracownikowi lub wskazanym pracownikom MWT Solutions imiennego konta VPN, zabezpieczonego uwierzytelnianiem dwuskładnikowym. Konta zabezpieczone tylko hasłem oraz konta wspólne nie są akceptowane. Konta tego typu mogą zostać wykorzystane tylko po pisemnym potwierdzeniu przez zamawiającego wyłączenia odpowiedzialności MWT Solutions za jakiekolwiek powstałe szkody, w związku z naruszeniem zasad bezpieczeństwa.

§5. Zasady klasyfikacji obsługi zgłoszeń

1. [Klasyfikacja zgłoszeń]. MWT Solutions dołoży wszelkich starań, aby właściwie sklasyfikować i nadać priorytety obsługi dla zgłoszeń w oparciu o poniższe definicje oraz rozwiązywać je zgodnie z przyjętymi czasami.
    a) Priorytet wysoki (P1) – zgłoszenie Incydentu Krytycznego,
    b) Priorytet normalny (P2) – zgłoszenie Incydentu lub Zapytanie How-To, z zastrzeżeniem wyjątków wskazanych w pkt c).
    c) Priorytet niski (P3) – zgłoszenie Wady, Zapytanie How-To o przygotowanie Raportu Niestandardowego, zgłoszenie realizacji zakresu wynikającego z Usług Rozszerzonego Wsparcia Technicznego, zgłoszenie Incydentu, Incydentu Krytycznego lub zapytania How-To dla Customizacji lub Konfiguracji Oprogramowania.
2. [Czasy reakcji i czasy rozwiązania].
    a) W ramach wariantu „MWT AMS" lub Usług Rozszerzonego Wsparcia Technicznego MWT Solutions dołoży wszelkich starań, aby zapewnić jak najszybsze rozwiązanie zgłoszeń oraz podjęcie zgłoszenia w trakcie 1 dnia roboczego.
    b) W ramach wariantu „MWT AMS SLA" gwarantuje obsługę zgodnie z poniższymi czasami:
        i. **Priorytet wysoki (P1)** – przyjęcie zgłoszenia w ciągu 1 godziny w Godzinach Pracy. Przewidywany czas rozwiązania zgłoszenia 2 dni w Godzinach Pracy.
        ii. **Priorytet normalny (P2)** – przyjęcie zgłoszenia w ciągu 1 godziny w Godzinach Pracy. Przewidywany czas rozwiązania zgłoszenia do 10 dni w Godzinach Pracy.
        iii. **Priorytet niski (P3)** – przyjęcie zgłoszenia w ciągu 1 godziny w Godzinach Pracy. Przewidywany czas rozwiązania zgłoszenia w ciągu 20 dni w Godzinach Pracy.
3. [Kary umowne]. W przypadku niedotrzymania czasów gwarantowanych o jakich mowa w ust. 2, Użytkownik korzystający z wariantu „MWT AMS SLA" będzie uprawniony do naliczenia następujących kar umownych:

Kraj lub region działania MWT Solutions	**Priorytet wysoki (P1)**	**Priorytet normalny (P2)**	**Priorytet niski (P3)**
Polska	300.00 PLN	200.00 PLN	100.00 PLN
Czechy	1500.00 CZK	1000.00 CZK	500.00 CZK
Słowacja	70.00 EUR	50.00 EUR	25.00 EUR

Węgry	22500.00 HUF	15000.00 HUF	7500.00 HUF
Litwa	70.00 EUR	50.00 EUR	25.00 EUR
Łotwa	70.00 EUR	50.00 EUR	25.00 EUR
Estonia	70.00 EUR	50.00 EUR	25.00 EUR

Powyższe kary umowne naliczane są za każdy dzień (słownie: jeden) przekroczenia Czasu Rozwiązania Zgłoszenia w Godzinach Pracy.
Powyższe kary umowne mogą zostać naliczone w kwocie i walucie właściwej dla lokalizacji MWT Solutions, w której obowiązuje umowa wsparcia.

4. [Zgłoszenia przekazane do Producenta].
    a) W przypadku, gdy rozwiązanie zgłoszenia wymaga interwencji ze strony Producenta, MWT Solutions przekazuje jego obsługę niezwłocznie (jednak nie później niż w ciągu 1 dnia roboczego). Dalsza obsługa takiego zgłoszenia jest realizowana zgodnie z Umową Licencyjną lub Umową Subskrypcyjną. W takim przypadku Czas rozwiązania zgłoszenia zostaje wstrzymany do czasu dostarczenia rozwiązania przez Producenta.
    b) Przewidywany czas rozwiązania zgłoszenia przekazanego do Producenta nie jest zależny od MWT Solutions.
5. [Ustalanie priorytetu]. Priorytet przydzielany określonemu zgłoszeniu jest ustalany przez pracownika działu pomocy technicznej MWT Solutions w oparciu o informacje przekazane przez Użytkownika. Informacja o priorytecie nadanym zgłoszeniu dostępna jest w Portalu pomocy technicznej.

§6. Nadawanie uprawnień do Portalu pomocy technicznej i zasady obsługi zgłoszeń

1. Po uruchomieniu Usługi Wsparcia Technicznego (zob. §2 ust. 7), osoba uprawniona przez Użytkownika ma prawo do uzyskania dostępu do Portalu pomocy technicznej.
2. Aby uzyskać dostęp do Portalu należy przesłać na adres support@mwtsolutions.eu prośbę o dostęp, zawierającą w treści informacje dotyczące rodzaju Oprogramowania lub Subskrypcji Oprogramowania, datę wygaśnięcia licencji oraz nazwę firmy Licencjobiorcy/Usługobiorcy.
3. Portal pomocy technicznej traktowany jest jako podstawowy punkt kontaktu służący do rejestracji Incydentów, Incydentów Krytycznych oraz zapytań How-To, dotyczących działania Oprogramowania/ Subskrypcji Oprogramowania/ Rozszerzenia.
4. MWT Solutions zapewnia obsługę zgłoszeń przekazywanych poprzez następujące kanały kontaktowe:
    a) Portal pomocy technicznej dostępny pod adresem: https://support.mwtsolutions.eu/portal
    b) Zgłoszenie mail na adres: support@mwtsolutions.eu
    c) Zgłoszenie telefoniczne pod numerem:
        (i) MWT Solutions Polska: +48616232117
        (ii) MWT Solutions Czechy: +420234076676
        (iii) MWT Solutions Węgry: +3619010617
        (iv) MWT Solutions Litwa: +37052084484
5. Użytkownik powinien stosować następujące zasady definiowania zgłoszeń podczas korzystania z poszczególnych kanałów kontaktu:
    a) Rejestracja zgłoszenia za pomocą Portalu pomocy technicznej:
        i. Przy wykorzystaniu przeglądarki internetowej należy wpisać adres https://support.mwtsolutions.eu/portal/.

ii. Nastąpi przekierowanie na stronę logowania systemu, gdzie należy podać w polu „Nazwa użytkownika", nazwę użytkownika otrzymaną na etapie rejestracji w Portalu pomocy technicznej, a w polu „Hasło", hasło.
iii. Po zalogowaniu możliwe jest zarejestrowanie zgłoszenia wybierając w prawym górnym rogu przycisk „Dodaj nowe zgłoszenie". Korzystając ze standardowego szablonu należy wypełnić odpowiednio pola temat oraz opis zgłoszenia.

b) Rejestracja zgłoszenia z wykorzystaniem wiadomości e-mail:
i. Każde zgłoszenie przesłane na adres support@mwtsolutions.eu zostanie zarejestrowane w systemie wsparcia technicznego i opatrzone unikalnym identyfikatorem zgłoszenia
ii. Użytkownik kontaktując się w sprawie danego zgłoszenia powinien posługiwać się nadanym identyfikatorem.

c) Rejestracja zgłoszenia telefonicznego:
i. Po połączeniu z numerem wsparcia technicznego należy tonowo wybrać temat rozmowy, jeśli jest to wymagane.
ii. Po wybraniu tematu rozmowy, połączenie przekazywane jest do inżyniera wsparcia, który weryfikując dane osoby dzwoniącej zarejestruje zgłoszenie w systemie wsparcia technicznego.
iii. Po zarejestrowaniu zgłoszenia zostanie ono opatrzone unikalnym identyfikatorem.
iv. Po zarejestrowaniu zgłoszenia drogą telefoniczną, może być ono dalej obsługiwane z wykorzystaniem wiadomości e-mail lub za pomocą Portalu pomocy technicznej. Zgłoszenie telefoniczne nie obliguje MWT Solutions do jego natychmiastowego rozwiązania podczas pierwszej rozmowy telefonicznej (zgłoszenia telefonicznego).

6. O właściwym zarejestrowaniu zgłoszenia Użytkownik zostanie powiadomiony w wiadomości e-mail przesłanej na jego skrzynkę mailową oraz równocześnie, będzie mógł śledzić postęp prac po zalogowaniu z poziomu Portalu pomocy technicznej.
7. W systemie wsparcia technicznego sosowane są następujące statusy zgłoszenia:
a) **New** – zgłoszenie zarejestrowane w portalu
b) **Open** – zgłoszenie podlegające obsłudze
c) **On Hold** – zgłoszenie wstrzymane w realizacji
d) **Waiting for customer** – zgłoszenie wstrzymane, oczekujące na doprecyzowanie po stronie Użytkownika
e) **Waiting for support** – zgłoszenie wstrzymane, przesłane do Producenta/Usługodawcy. (Second Line Support)
f) **Scheduled session** – zgłoszenie wstrzymane, oczekuje na przeprowadzenie sesji zdalnej, której termin został ustalony wspólnie z Użytkownikiem
g) **Resolved** – zgłoszenie, dla którego wypracowano i zastosowano rozwiązanie, oczekujące na aprobatę użytkownika
h) **Closed** – zgłoszenie zamknięte, obsługa zgłoszenia została zakończona
i) **New Feature** – zgłoszenie, dla którego wnioskowana funkcjonalność zostanie dodana w kolejnych wydaniach Oprogramowania/Rozszerzenia/Subskrypcji. Status jednocześnie kończy obsługę zgłoszenia
j) **No AMS** – zgłoszenie, dla którego w dniu zgłoszenia Użytkownik nie posiadał ważnej Usługi Wsparcia Technicznego. Zgłoszenie nie jest obsługiwane

8. Wszelka korespondencja pomiędzy stronami może odbywać się z poziomu Portalu pomocy technicznej, korzystając z opcji „Odpowiedź" dostępnej z poziomu menu zarejestrowanego zgłoszenia lub odpowiadając na mail-a pochodzącego z systemu opatrzonego w tytule nr zgłoszenia.
   Przykład: Zgłoszenie nr ##21##.
   Uwaga! Inne formy komunikacji mogą nie zostać zarejestrowane lub powiązane z właściwym zgłoszeniem.
9. Właściwie rozwiązane zgłoszenie zostanie opatrzone rozwiązaniem oraz zmianą statusu zgłoszenia na „Resolved", o czym Użytkownik zostanie poinformowany drogą mailową.
10. Użytkownik ma możliwość zweryfikowania poprawności rozwiązania zgłoszenia i zamknięcie zgłoszenia linkiem dostępnym we wiadomości email wysłanej po rozwiązaniu zgłoszenia lub poprzez Portal pomocy technicznej. Ewentualne uwagi do zgłoszenia, spowodują ponowne otwarcie zgłoszenia i zmianę jego statusu na „Open".
11. Brak uwag lub odpowiedzi ze strony Użytkownika w określonym czasie (2 dni) od rozwiązania zgłoszenia, jak również brak wykonania zamknięcia zgłoszenia przez link dostępny we wiadomości email lub poprzez Portal pomocy technicznej, skutkować będzie automatycznym zamknięciem zgłoszenia i ustawieniem statusu „Closed".
12. W przypadku braku odpowiedzi na sześć wiadomości z rzędu wysłanych przez MWT Solutions w 1 dniowych odstępach z prośbą o uzupełnienie informacji w zgłoszeniu będącym w realizacji, zostanie ono zamknięte bez rozwiązania i ustawiony zostanie status „Closed" ze względu na brak kontaktu.
13. W przypadku zamknięcia zgłoszenia i ustawienia statusu „Closed", nie ma możliwości powrócenia do realizacji danego zgłoszenia. Użytkownik zobowiązany jest do utworzenia nowego zgłoszenia.

Załącznik 1. Wzór Certyfikatu Wsparcia Technicznego

CERTYFIKAT WSPARCIA TECHNICZNEGO

Dane klienta:

Nabywca:	Odbiorca:
Xxxxxxxxxxxxxxx	Xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx	Xxxxxxxxxxxxxxx

Niniejszy dokument potwierdza prawo do korzystania z Usług Wsparcia Technicznego oprogramowania ManageEngine w następującym zakresie:

1. Podstawowe wsparcie techniczne świadczone przez Producenta
2. Dostęp do aktualizacji świadczony przez Producenta
3. Usługa Wsparcia Technicznego świadczone przez MWT Solutions w wariancie:
    a. *[MWT AMS]*
    b. *[MWT AMS SLA]*

Szczegóły Usługi Wsparcia Technicznego:

Usługa ważna od:	DD.MM.RRRR
Usługa ważna do:	DD.MM.RRRR
Imię i nazwisko reprezentanta:	Imię Nazwisko
Adres email użytkownika:	adres@email.com

Zakres Usług Wsparcia Technicznego świadczonych przez Producenta zgodny z warunkami Umowy Licencyjnej (End User License Agreement) i/lub Umowy Subskrypcyjnej (Master Subscription Agreement), zawartej z Producentem. Zakres Usług Wparcia Technicznego świadczonych przez MWT Solutions zgodny z Ogólnymi Warunkami Wsparcia Technicznego.

.....
Dyrektor Departamentu Wsparcia
MWT Solutions S.A.

Załącznik 2. Wzór Certyfikatu Usług Rozszerzonego Wsparcia Technicznego

CERTYFIKAT USŁUG ROZSZERZONEGO WSPARCIA TECHNICZNEGO

Dane klienta:

Nabywca:	Odbiorca:
Xxxxxxxxxxxxxxx	Xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx	xxxxxxxxxxxxxxx

Niniejszy dokument potwierdza prawo do korzystania z Usług Rozszerzonego Wsparcia Technicznego Oprogramowania ManageEngine w następującym zakresie:

1. Usługi Rozszerzonego wsparcia technicznego:
    a. Backup i restore systemu w godzinach pracy dla systemu Endpoint Central Security w ilości dziesięciu wystąpień

Szczegóły Usługi Rozszerzonego Wsparcia Technicznego:

Usługa ważna od:	DD.MM.RRRR
Usługa ważna do:	DD.MM.RRRR
Imię i nazwisko reprezentanta:	Imię Nazwisko
Adres email użytkownika:	adres@email.com

Zakres Usług Wsparcia Technicznego świadczonych przez Producenta zgodny z warunkami Umowy Licencyjnej (End User License Agreement) i/lub Umowy Subskrypcyjnej (Master Subscription Agreement), zawartej z Producentem. Zakres Usług Wparcia Technicznego świadczonych przez MWT Solutions zgodny z Ogólnymi Warunkami Wsparcia Technicznego.

.....
Dyrektor Departamentu Wsparcia
MWT Solutions S.A.