

SERWIS POGWARANCYJNY
UMOWA O GWARANTOWANYM POZIOMIE USŁUG (SLA) DLA USŁUG WSPARCIA

<i>Wsparcie techniczne</i>	
Podstawowe SLA:	<i>5x9 Godziny robocze*</i>
Aktualizacje oprogramowania	Tak
Wsparcie przez www	Tak
Wsparcie przez email	Tak
Wsparcie telefoniczne	Tak
Pomoc zdalna	Tak
Dostęp do Bazy Wiedzy wsparcia technicznego	Tak
Czas reakcji na problemy Priorytet-1**	4H
Czas reakcji na problemy Priorytet-2**	8H
Czas reakcji na problemy Priorytet-3**	24H

**Godziny robocze*

Nasze godziny pracy zawierają się w przedziale od poniedziałku do piątku, w godzinach 8:00 GMT+1 do 17:00 GMT+1, z wyłączeniem dni świątecznych w Polsce.

***Priorytety*

Priorytet zgłoszenia serwisowego jest używany do wyznaczenia gwarantowanego czasu reakcji.

PRIORYTET-1: KRYTYCZNY DLA BIZNESU

Oznacza urządzenie nie nadające się do użytku lub ważną funkcję która jest niedostępna i nie istnieje żadna metoda 'obejścia'. Nie dotyczy kwestii związanych z rozwojem oprogramowania lub problemów w środowiskach testowych.

PRIORYTET-2: ZMNIJSZONA UŻYTECZNOŚĆ

Dotyczy sporadycznych problemów ze stabilnością urządzenia lub z ograniczonym działaniem niektórych funkcji. Rozwiązania tymczasowe (tzw. 'obejścia') mogą być niedostępne. Nie dotyczy kwestii związanych z rozwojem oprogramowania lub problemów w środowiskach testowych.

PRIORYTET-3: SPRAWA OGÓLNA

Zawiera zapytania produktowe, propozycje nowych funkcji oraz kwestie rozwojowe produktu.

Każdy klient ma możliwość określenia poziomu ważności zgłoszenia serwisowego. Jednakże Centrum Wsparcia SMS Eagle zastrzega sobie prawo do zmiany priorytetu jeśli ma powody sądzić, iż klasyfikacja jest błędna. Zmiany priorytetów są stosowane niemal wyłącznie w sytuacjach gdy zgłoszenie serwisowe jest zakładane z Priorytetem-1, ale opisana sytuacja jest sprzeczna z jego definicją - zazwyczaj problem konfiguracji nie-produkcyjnych lub pytanie ogólne. Członkowie zespołu Wsparcia Technicznego SMS Eagle mogą również zwiększyć poziom priorytetu jeśli sytuacja jest uważana za bardziej pilną niż pierwotnie zgłoszono.

Jeśli poziom Priorytetu nie został ustalony przez klienta, zgłoszenie serwisowe domyślnie otrzyma Priorytet 2.

PYTANIA/KONTAKT

W przypadku jakichkolwiek pytań lub wątpliwości dotyczących niniejszej Umowy lub naszych Produktów, prosimy o kontakt za pośrednictwem Centrum Wsparcia pod adresem support.smseagle.eu