

Warunki świadczenia Usług SaaS

1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1.1. Pojęciom pisanym w niniejszym Załączniku wielką literą Strony nadają następujące znaczenie:

Błąd	oznacza nieprawidłowość w działaniu Systemu, za którego usunięcie odpowiedzialny jest BMS. Błędy dzielą się, w zależności od ich wagi, na: 1) Błąd Krytyczny; 2) Błąd Zwykły.
Błąd Krytyczny	oznacza Błąd powodujący całkowity brak możliwości korzystania z Systemu przez Klienta.
Błąd Zwykły	oznacza Błąd powodujący utrudnienia w korzystaniu przez Klienta z innych funkcji Systemu niż Kluczowe Funkcje Systemu.
Dostępność	wyrażony procentem parametr określający czas, w którym nie występują Błędy Krytyczne, obliczany jako iloraz: (i) ilości minut przypadających w Oknie Dostępności w kwartale kalendarzowym świadczenia przez BMS Usług SaaS, w trakcie których nie występowały Błędy Krytyczne oraz (ii) całkowitej liczby minut świadczenia Usług SaaS przypadających w Oknie Dostępności w danym kwartale kalendarzowym, przy czym przy jego obliczaniu nie uwzględnia się: (i) nieprawidłowości w działaniu Systemu występujących w trakcie planowanych prac serwisowych, jeżeli Klient został o nich poinformowany zgodnie z postanowieniami pkt 2.6. niniejszego Załącznika; (ii) nieprawidłowości w działaniu Systemu występujących z powodów opisanych w pkt 6.2. - 6.3. OWU; (iii) Błędów Krytycznych trwających jednorazowo mniej niż 5 minut.
Dzień Roboczy	oznacza dzień od poniedziałku do piątku, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy w Polsce, w tym dni wyznaczonych wewnątrz BMS jako dni wolne pracy od pracy w związku z kodeksem pracy.
Godziny Wsparcia	oznaczają dni robocze od poniedziałku do piątku, w godzinach od 9:00 do 17:00 czasu polskiego, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w Polsce, w których BMS przyjmuje i obsługuje Zgłoszenia Klienta zgodnie z zasadami określonymi w Umowie.
Instrukcja Użytkownika	oznacza instrukcję użytkownika Systemu dostępną pod adresem www.symesto.com/saas .
Okno Dostępności	oznacza dni robocze od poniedziałku do piątku, w godzinach od 9:00 do 17:00 czasu polskiego, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w Polsce, w których mierzony jest poziom dostępności Systemu na potrzeby SLA. .
System Zgłoszeniowy	oznacza system Redmine udostępniany przez BMS, dostępny pod adresem https://redmine.bms.com.pl/

Zgłoszenie

oznacza oświadczenie Klienta skierowane do BMS, zawiadamiające o wystąpieniu Błędu i zawierające informacje z nim związane, dokonywane przez Klienta zgodnie z postanowieniami niniejszego Załącznika.

- 1.2. Pojęciom pisany w niniejszym Załączniku wielką literą, które nie zostały w niniejszym Załączniku zdefiniowane, Strony nadają znaczenie określone w OWU.
- 1.3. BMS zobowiązuje się do wykonania usług opisanych poniżej w zakresie, w jakim usługi te są objęte zakresem Zamówienia.

Zarządzanie certyfikatami i kluczami kryptograficznymi

- 1.4. W ramach świadczenia Usług SaaS, w szczególności w zakresie integracji Systemu i z systemami zewnętrznymi, w tym systemem e-Doręczeń oraz Krajowym Systemem e-Faktur (KSeF), może występować konieczność wykorzystania certyfikatów oraz kluczy kryptograficznych.
- 1.5. W modelu SaaS BMS, działając w imieniu Klienta, może zarządzać certyfikatami oraz kluczami kryptograficznymi w zakresie niezbędnym do prawidłowej realizacji Usług. W takim przypadku BMS zobowiązuje się do zapewnienia odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych służących ochronie tych danych przed utratą, nieuprawnionym dostępem lub ujawnieniem, a także do wykorzystywania ich wyłącznie w celu świadczenia Usług objętych niniejszym Załącznikiem.
- 1.6. W przypadku, gdy Klient przekazuje BMS klucz prywatny lub inne dane umożliwiające dostęp do systemów zewnętrznych, Klient ponosi odpowiedzialność za legalność ich przekazania oraz zapewnia, że jest uprawniony do ich udostępnienia. Przekazanie następuje w sposób zapewniający bezpieczeństwo danych, w szczególności z wykorzystaniem odpowiednio zabezpieczonych kanałów komunikacji.
- 1.7. BMS nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z działania lub ograniczeń systemów zewnętrznych, w tym systemu e-Doręczeń oraz KSeF, ani za skutki wynikające z nieprawidłowego działania tych systemów, o ile nie wynikają one z winy umyślnej BMS.

2. UTRZYMANIE DLA USŁUG SAAS**[POSTANOWIENIA OGÓLNE]**

- 2.1. W ramach Usług SaaS BMS jest zobowiązany do:
 - 2.1.1. udostępniania Klientowi Systemu w modelu SaaS (Software as a Service), przy czym BMS dołoży należytej staranności, aby System był dostępny dla Klienta, pod warunkiem spełnienia przez Klienta wszystkich wymagań technicznych wskazanych w Umowie.
 - 2.1.2. przestrzegania SLA;
 - 2.1.3. udostępniania aktualizacji Systemu;
 - na zasadach opisanych w poniższych postanowieniach.

[SLA]

BMS zobowiązuje się do zapewnienia Dostępności na poziomie nie niższym niż 99,90%.

System przeznaczony jest do pracy i użytkowania przez Klienta przez 24 (dwadzieścia cztery) godziny na dobę, przez 7 (siedem) dni w tygodniu, z zastrzeżeniem planowanych przerw serwisowych, o których mowa w pkt 2.6, oraz innych przypadków przewidzianych w Umowie. Poziom dostępności Systemu określony w SLA (Dostępność) mierzony jest jednak wyłącznie w Oknie

Dostępności. Zgłoszenia są przyjmowane i obsługiwane, a Błędy usuwane, w Godzinach Wsparcia. W odniesieniu do zdarzeń zaistniałych poza Godzinami Wsparcia bieg terminów oraz czynności BMS związane z przyjęciem i obsługą Zgłoszeń oraz usuwaniem Błędów rozpoczynają się z początkiem najbliższych Godzin Wsparcia.

- 2.2. Klient dokonuje Zgłoszenia poprzez przesłanie wiadomości e-mail na adres e-mail wskazany przez BMS: symesto_serwis@bms.com.pl.
- 2.3. Strony uznają Zgłoszenie za dokonane w momencie przekazania przez Klienta do BMS, w sposób określony w punkcie powyżej, łącznie następujących informacji dotyczących nieprawidłowości w działaniu Systemu: opis nieprawidłowości w działaniu Systemu (zawierający co najmniej: czas wystąpienia nieprawidłowości; opis sekwencji działań, po których pojawia się nieprawidłowość; opis nieprawidłowości w działaniu Systemu pod kątem niezgodności z dokumentacją Systemu; wykaz czynności naprawczych podjętych przez Klienta; treść wszystkich komunikatów związanych z nieprawidłowością (np. zrzuty ekranu; logi systemowe) oraz dane przekazującego.
- 2.4. O okoliczności braku przekazania kompletu informacji BMS poinformuje Klienta za pośrednictwem wiadomości e-mail wysłanej na adres: symesto_serwis@bms.com.pl.
- 2.5. BMS zobowiązuje się do usuwania Błędów w modelu *best effort*, tj. w miarę istniejących możliwości technicznych i dostępnych zasobów.
- 2.6. BMS zastrzega sobie prawo do czasowego wstrzymania dostępu Klienta do Systemu w związku z potrzebą przeprowadzenia przerw serwisowych, w tym w celu dokonania aktualizacji Systemu, przy czym czas trwania przerw serwisowych nie przekroczy w danym Okresie Rozliczeniowym 4 godzin. BMS poinformuje Klienta o planowanej przerwie serwisowej z co najmniej 48-godzinny wyprzedzeniem poprzez e-mail lub komunikat w Systemie. W przypadkach, w których potrzeba przeprowadzenia przerwy serwisowej wynika z konieczności dostosowania funkcjonowania Systemu do zmian funkcjonowania serwisów trzecich, za których działanie BMS nie odpowiada, w tym serwisów, z którymi System został zintegrowany na prośbę Klienta, o których to zmianach podmioty prowadzące te serwisy nie poinformowały BMS, BMS informować będzie Klienta o planowanej przerwie serwisowej bez zbędnej zwłoki poprzez e-mail lub komunikat w Systemie, a 48-godzinny okres wyprzedzenia, o którym mowa w zdaniu poprzednim nie znajduje zastosowania.

[AKTUALIZACJE]

- 2.7. *BMS zapewnia Klientowi dostęp do aktualizacji Systemu poprzez udostępnianie Klientowi zaktualizowanej wersji Systemu w takiej samej formie, w jakiej Klient uzyskuje dostęp do Systemu na podstawie Umowy. Aktualizacje Systemu wdrażane są przez BMS w ramach środowiska Systemu utrzymywanego przez BMS i są co do zasady realizowane w sposób automatyczny, bez udziału Klienta.*
- 2.8. W celu uniknięcia wątpliwości, BMS opracowuje i udostępnia aktualizacje Systemu według własnego uznania, zarówno pod względem zakresu, jak i harmonogramu prac. BMS rozwijać będzie System zgodnie przyjętą przez siebie strategią rozwoju Systemu. W ramach Umowy BMS udostępniać będzie Klientowi najnowszą udostępnioną przez BMS wersję Systemu.
- 2.9. Aktualizacje Systemu będą każdorazowo w wersji standardowej (*commercial off-the-shelf*).
- 2.10. BMS poinformuje Klienta o planowanej aktualizacji Systemu z co najmniej 48-godzinny wyprzedzeniem poprzez e-mail lub komunikat w Systemie.

3. WSPARCIE DLA USŁUG SAAS

- 3.1. W ramach Usług SaaS BMS zapewnia Klientowi **Konsultacje**, tzn. bieżące konsultacje dotyczące korzystania z Systemu, na zasadach opisanych poniżej. Konsultacje nie obejmują w szczególności obsługi błędów, realizowanej w ramach Usług SaaS, a także doradztwa biznesowego, szkoleń,

a także innych form konsultacji wykraczających poza zakres konsultacji bieżących w zakresie bieżącego wsparcia użytkowników, które mogą być realizowane w ramach Usług Dodatkowych.

- 3.2. BMS zapewnia Konsultacje w ramach limitu godzin wskazanego w Zamówieniu (godziny w ramach limitu są naliczane zgodnie z rzeczywistą pracochłonnością członków Personelu BMS [w związku z udzielaniem Konsultacji]). Po przekroczeniu limitu godzin Konsultacji wskazanego w Zamówieniu, dalsze Konsultacje realizowane są za dodatkowym wynagrodzeniem, według stawek określonych w Zamówieniu.
- 3.3. Konsultacje mogą być udzielane telefonicznie na numer telefonu wskazany w zamówieniu lub za pośrednictwem poczty elektronicznej (adres e-mail BMS: symesto_serwis@bms.com.pl) w dni robocze w godzinach 9:00–17:00.
- 3.4. W przypadku, gdy Klient nie wykorzysta całego limitu godzin, o którym mowa powyżej, w danym Okresie Rozliczeniowym, niewykorzystane godziny nie mogą zostać wykorzystane w kolejnym Okresie Rozliczeniowym.