

System Obsługi Zgłoszeń Serwisowych **- Regulamin świadczenia usług serwisowych w systemie Coal Support**

§1

DEFINICJE

W regulaminie świadczenia usług serwisowych przez Coal Creative (zwanym później regulaminem) przyjmuje się następujące znaczenia podanych niżej i używanych w treści regulaminu terminów:

1. **USŁUGODAWCA** – Coal Creative Żochowska Jolanta ul. Czekoladowa 50/2, 52-326 Wrocław NIP: 898-201-90-79, zwana dalej Coal Creative.
2. **USŁUGOBIORCA** – Firma zlecająca Usługodawcy wykonanie usługi serwisowej.
3. **COAL SUPPORT** – System Obsługi Zgłoszeń Serwisowych firmy Coal Creative stworzony do komunikacji serwisowej pomiędzy Firmami/ Zakładami a pracownikami Coal Creative. System stworzony w celu poprawy jakości obsługi i ewidencji zgłoszeń serwisowych.
4. **ZGŁOSZENIE** – Każde zgłoszenie zarejestrowane za pośrednictwem aplikacji COAL SUPPORT poprzez wypełnienie formularza online, dostępnego na stronie <https://coal-support.pl/> przez zarejestrowanego użytkownika.
5. **ZGŁOSZENIE REKLAMACYJNE** – dotyczy zrealizowanego zgłoszenia serwisowego, posiadającego unikalny numer, ze statusem Zamknięte, w którym znaleziono błędy lub stwierdzono, iż zgłoszenie serwisowe lub jego część nie została zrealizowana całkowicie i błąd/problem nadal występuje.
6. **NUMER ZGŁOSZENIA** – Unikalny numer nadawany każdemu nowo zarejestrowanemu Zgłoszeniu Serwisowemu.
7. **KATEGORYZACJA ZGŁOSZEŃ**
 - a. Aktywne - W tej zakładce zebrane są wszystkie otrzymane zgłoszenia.
 - b. Zamknięte - tej zakładce zebrane są rozwiązane i zamknięte zgłoszenia.
8. **TYP ZGŁOSZENIA** – Informuje o typie zgłoszenia serwisowego. Typ zgłoszenia nadawany jest przez pracownika Coal Creative po zapoznaniu się ze szczegółami zgłoszenia . Możliwe Typy Zgłoszeń:
 - a. Do ustalenia - Zgłoszenie wymaga dodatkowych informacji
 - b. Błąd - zgłoszenia dotyczące błędów w aplikacji lub braków funkcjonalnych - realizowane w pierwszej kolejności
 - c. Brak - zgłoszenie dotyczące braku funkcjonalności (opisanych w specyfikacji)
 - d. Modyfikacje - zgłoszenie dotyczące zmiany sposobu wyświetlania/działania istniejącej funkcji
 - e. Rozbudowa - zgłoszenie dotyczące nowych funkcjonalności (wybiegających poza specyfikację)
 - f. Informacja - Objaśnienie dotyczące działania systemu
 - g. Treść- Zgłoszenie dotyczy zmian w treściach
 - h. Rozbudowa płatna - Zgłoszenie dotyczące nowych funkcjonalności (wybiegających poza specyfikację) i związane z dopłatą
 - i. Uwaga - Uwaga
9. **STATUS ZGŁOSZENIA** – Informuje o stanie zgłoszenia serwisowego. Możliwe statusy:
 - a. Dodanie zgłoszenia

- b. W realizacji
 - c. Oczekuje
 - d. Zrealizowane
 - e. Konsultacje
 - f. Rozliczone
 - g. Testy
 - h. Nie dotyczy
10. **DZIEŃ ROBOCZY** – każdy dzień tygodnia od poniedziałku do piątku w godzinach 9:00 – 17:00 wyłączając dni ustawowo wolne od pracy.
 11. **UMOWA WSPARCIA TECHNICZNEGO** - Umowa pomiędzy Usługobiorcą a Usługodawcą (Coal Creative) na świadczenie usług gotowości do podjęcia interwencji w określonym w umowie czasie i dotycząca przedmiotu Umowy.
 12. **UMOWA SERWISOWA** – Umowa pomiędzy Usługobiorcą a Usługodawcą (Coal Creative) na świadczenie usług gotowości do podjęcia interwencji w określonym w umowie czasie i dotycząca przedmiotu Umowy w określonej w umowie liczbie godzin serwisowych.
 13. **GOTOWOŚĆ SERWISOWA** – Umowa pomiędzy Usługobiorcą a Usługodawcą (Coal Creative) na świadczenie usług gotowości do podjęcia interwencji w określonym w umowie czasie.
 14. **USŁUGA SERWISOWA** – Każde działanie mające na celu utrzymanie, przywrócenie prawidłowego funkcjonowania systemu, bądź jego usprawnienie, zmierzające do zminimalizowania strat ekonomicznych związanych z przestojem pracy firmy Usługobiorcy w przypadku jakichkolwiek awarii oprogramowania.

§2

PRZEDMIOT REGULAMINU

Przedmiotem regulaminu jest uregulowanie praw i obowiązków stron w zakresie świadczenia przez Usługodawcę na rzecz Usługobiorcy usług serwisowych polegających na:

1. Rozwiązywaniu bieżących problemów pojawiających się w trakcie używania aplikacji powiązanych z kontem osoby zgłaszającej uwagi.
2. Wykonywaniu na życzenie klienta modyfikacji istniejących oraz tworzenia nowych funkcjonalności.
3. Dostęp do systemu Coal Support tworzony jest przez pracownika Coal Creative, na podstawie Umów zawartych pomiędzy stronami. Konto połączone jest z adresem www jednej aplikacji, na rzecz której realizowane będą usługi serwisowe.
4. Czas trwania wsparcia technicznego i jego zakres określa zewnętrzna Umowa zawarta pomiędzy stronami.

§3

ZASADY REALIZOWANIA ZGŁOSZEŃ SERWISOWYCH

1. Jako preferowany sposób przekazania zgłoszeń Strony przyjmują bezpośrednią rejestrację w Systemie Obsługi Zgłoszeń Serwisowych (www.coal-support.pl).

2. Za moment przyjęcia zgłoszenia przyjmuje się moment zapisania zgłoszenia w Systemie Obsługi Zgłoszeń Serwisowych. Zgłoszenie może zapisać bezpośrednio Usługobiorca (logując się do Systemu Obsługi Zgłoszeń Serwisowych).
3. Za moment rozpoczęcia prac przyjmuje się moment zmiany statusu zgłoszenia na „W realizacji”
4. Zapis treści podpisanej przez Usługobiorcę Umowy Serwisowej lub o dzieło jest nadrzędny w stosunku do niniejszego Regulaminu.
5. Usługodawca w ramach wykonywania usługi serwisowej na rzecz Usługobiorcy zobowiązuje się do wykonywania jej z należytą starannością.
6. Usługobiorca po zalogowaniu się do Systemu Obsługi Zgłoszeń, dzięki unikalnemu numerowi zgłoszenia ma możliwość monitorowania postępów wykonania usługi serwisowej, może dodawać uwagi i wskazówki dla realizującego zgłoszenie pracownika Usługodawcy.
7. Obsługa Zgłoszeń odbywa się w Godzinach Pracy
8. W ramach obsługi Zgłoszeń Administrator zobowiązuje się do zapoznania się ze zgłoszeniem i nadania mu odpowiedniego Typu w terminie do 5 dni roboczych od daty otrzymania zgłoszenia oraz do 1 dni roboczych gdy zgłoszenie ma status „Awaria” . W zależności od Zgłoszenia mogą wystąpić prośby o uzupełnienie informacji, celem dokładniejszej analizy problemu.
9. Każdemu zgłoszeniu zostanie nadany odpowiedni Typ, który określa dalsze postępowanie ze zgłoszeniem zgodnie z zasadą:
 - 9.1. Błąd i Brak - zgłoszenia o tym typie realizowane są w pierwszej kolejności. W czasie trwania Wsparcia technicznego lub Umowy Serwisowej zgłoszenia o tym typie realizowane są bezpłatnie.
 - 9.2. Modyfikacja, Rozbudowa, Treść - zgłoszenia o tym typie realizowane są w drugiej kolejności. Zgłoszenia o tym typie realizowane są bezpłatnie w czasie trwania Wsparcia technicznego w ramach 10% roboczogodzin wynikających z zawartej Umowy. Po wykorzystaniu dostępnego limitu godzin - zadanie o tym typie mogą zostać przekształcone w zadania płatne
 - 9.3. Informacja, Uwaga - zgłoszenia o tym typie realizowane są bezpłatnie w czasie trwania Wsparcia technicznego lub Umowy Serwisowej
 - 9.4. Rozbudowa płatna - zgłoszenia o tym typie realizowane są po wykupieniu przez Usługobiorcę paczki roboczogodzin. Przy każdym zleceniu określonym jako Rozbudowa Płatna, Administrator określi szacowaną ilość roboczogodzin na realizację danego zgłoszenia. Rozpoczęcie realizacji zlecenia wymaga akceptacji godzin przez Usługobiorcę.
10. W Zgłoszeniach serwisowych Użytkownik zobowiązany jest do opisu problemu, podania okoliczności i ew. przykładów występowania, załączania zrzutów ekranowych, wydruków itp. W przypadku nie poparcia zgłoszenia (błędu) w/w opisem Administrator ma prawo zamknąć Zgłoszenie bez podjęcia jakiegokolwiek działania.
11. Po zasygnalizowaniu przez Administratora realizacji zgłoszenia (poprzez zmianę statusu na zrealizowane) Usługobiorca ma 5 dni roboczych na przeprowadzenie testów akceptacyjnych i zgłoszenie ewentualnych uwag.
12. Jeżeli w ciągu 14 dni kalendarzowych od zasygnalizowania przez Administratora realizacji zgłoszenia (poprzez zmianę statusu na zrealizowane) lub prośby o przesłanie dodatkowych informacji lub materiałów nie nastąpi reakcja ze strony Użytkownika – Zgłoszenie zostanie automatycznie zamknięte.
13. Akceptacja wykonania przez Usługodawcę usługi serwisowej, która została zakwalifikowana jako rozbudowa płatna, oznacza zgodę na otrzymanie za nią faktury zgodnie z ustaleniami.

§4

OBOWIĄZKI USŁUGODAWCY WZGLĘDEM OCHRODY DANYCH OSOBOWYCH

1. Usługobiorca oświadcza, że jest administratorem danych osobowych w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o ochronie danych osobowych (tekst jedn.: Dz. U. z 2016 r. poz. 922) - dalej u.o.d.o. - w stosunku do danych powierzonych Usługodawcy.
2. Usługodawca może przetwarzać dane osobowe przekazane przez Usługobiorcę wyłącznie w zakresie oraz w celu zgodnym z niniejszym Regulaminem.
3. Usługodawca może przetwarzać dane osobowe, zawarte w bazach danych systemów teleinformatycznych funkcjonujących w Firmie Usługobiorcy w zakresie niezbędnym do wykonania usługi serwisowej.
4. Usługodawca jest zobowiązany do przestrzegania przepisów u.o.d.o. oraz przepisów wykonawczych.
5. Usługodawca oświadcza, że przed rozpoczęciem przetwarzania danych podejmie środki techniczne i organizacyjne mające na celu zabezpieczenie powierzonych danych osobowych stosownie do przepisów, o których mowa w art. 36-38 u.o.d.o.
6. Usługodawca oświadcza, że każda osoba (np. pracownik etatowy, osoba świadcząca czynności na podstawie umów cywilnoprawnych, inne osoby pracujące na rzecz Usługodawcy), która zostanie dopuszczona do przetwarzania powierzonych przez Usługobiorcę danych osobowych zostanie zobowiązana do zachowania tych danych w tajemnicy. Tajemnica ta obejmuje również wszelkie informacje dotyczące sposobów zabezpieczenia powierzonych do przetwarzania danych osobowych.
7. Usługodawca po zakończeniu przetwarzania danych zobowiązany jest do niezwłocznego usunięcia lub zwrotu powierzonych mu danych. Na każde życzenie Usługobiorcy, Usługodawca ma obowiązek przedstawić w terminie 14 dni pisemny protokół potwierdzający fakt zniszczenia danych osobowych.
8. Powierzenie przetwarzania danych, o którym mowa w niniejszym paragrafie, ma charakter nieodpłatny.

§5

REKLAMACJE

1. Wszelkie reklamacje związane z wykonaniem usługi serwisowej są przyjmowane w terminie do 14 dni od daty zakończenia realizacji usługi serwisowej. W tym czasie Usługodawca ma obowiązek udzielić odpowiedzi na zgłoszenie reklamacyjne oraz w przypadku uznania reklamacji określić czas i sposób realizacji.
2. Zgłoszenie reklamacyjne będzie rozpatrzone jedynie gdy w treści znajdzie się odniesienie do zrealizowanego wcześniej zgłoszenia serwisowego, podając jego unikalny numer.
3. W przypadku nieprawidłowej klasyfikacji zgłoszenia jako Reklamacji – Usługobiorca zostanie poinformowany drogą e-mailową i podejmie decyzję czy wyraża zgodę na odpłatną realizację usługi serwisowej. Do czasu otrzymania decyzji usługa nie będzie realizowana przez Usługodawcę.
4. Zgłoszenie Reklamacyjne realizowane jest nieodpłatnie, przy czym kierownik działu weryfikuje na podstawie treści zgłoszenia, czy wskazane przez Usługobiorcę błędy wynikają bezpośrednio z

winy lub zaniedbania Usługodawcy podczas realizacji wskazanego w zgłoszeniu reklamacyjnym zrealizowanego zgłoszenia serwisowanego (na podstawie podanego numeru zgłoszenia).

§6

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Usługodawca nie odpowiada za szkody wynikłe z powodu:
 - a. nieprawidłowej obsługi urządzeń komputerowych przez Usługobiorcę (w szczególności związaną z tym utratą danych);
 - b. ingerencji osób trzecich;
 - c. konsekwencji działania sił wyższych;
2. Wszelkie spory, które mogą wyniknąć w związku z niniejszym regulaminem będą rozpatrywane przez Sąd właściwy dla miejsca siedziby Usługodawcy.
3. W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem zastosowanie mają przepisy Kodeksu Cywilnego.
4. Niniejszy regulamin jest ważny od chwili jego opublikowania na stronie Usługodawcy.