

REGULAMIN BASE

WARUNKI DLA UŻYTKOWNIKÓW ENTERPRISE

(„Warunki Enterprise”)

§ 1. Zmiana warunków

1. Zmiana Abonamentu

- 1.1. Zmiana Abonamentu nastąpi, jeżeli Użytkownik jednorazowo spełnił warunki dla Pakietu Enterprise określone w Cenniku, bądź jeżeli Base uzna zmianę za uzasadnioną z uwagi na inne kryteria, np. liczbę zamówień, roczne przychody lub renomę Użytkownika. Base prześle Użytkownikowi nowe oferowane warunki płatności Abonamentu („**Abonament Enterprise**”) na adres e-mail przypisany do Konta, które zaczną obowiązywać od kolejnego Okresu Rozliczeniowego.
- 1.2. W przypadku dalszego korzystania z Systemu, uznaje się, że Użytkownik przyjął nowe oferowane warunki Abonamentu Enterprise bez zastrzeżeń. Jeżeli Użytkownik nie akceptuje nowych warunków Abonamentu Enterprise, powinien zaprzestać korzystania z Systemu i usunąć Konto.

§ 2. System

1. Funkcjonalności Systemu w Pakiecie Enterprise

W ramach Abonamentu Enterprise i Licencji, Base udzieli Użytkownikowi Enterprise dostęp do Systemu rozszerzonego o następujące funkcjonalności:

- (a) synchronizacja stanów magazynowych i cen w czasie rzeczywistym (z uwzględnieniem ograniczeń mających przyczyny w Rozwiązaniach);
- (b) brak limitu archiwizacji danych przechowywanych w Systemie;
- (c) limit interfejsu API: 500 żądań na minutę;
- (d) podwyższone SLA Systemu.
- (e) Support Enterprise (jak zdefiniowano poniżej).

2. SLA Systemu

- 2.1. Base dąży do najlepszych starań, aby zapewnić Użytkownikowi Enterprise podwyższony poziom jakości usługi (SLA) dla Systemu i Wsparcia Technicznego zgodny z niniejszym punktem 2.
- 2.2. Base, wedle własnego uznania, określi priorytet zgłoszenia do Supportu Enterprise i dąży do wszelkich starań, aby zapewnić Użytkownikowi Enterprise czas reakcji i czas naprawy Systemu określony poniżej:

Priorytet/Incydent	Czas reakcji/Czas naprawy
Incydent Krytyczny	5 min / 3 godz.

Incydent Poważny	5 min / 8 godz.
Incydent Niskiej Kategorii	5 min / 24 godz.

Incydent Krytyczny - nieprawidłowe działanie Konta, które ma krytyczny wpływ na procesy biznesowe lub bezpieczeństwo i wyklucza dalsze korzystanie z Systemu, np. brak dostępu do zamówień lub brak możliwości zalogowania się do Konta;

Incydent Poważny - nieprawidłowe działanie Konta, które ma poważny wpływ na procesy biznesowe, ale umożliwia dalsze korzystanie z Systemu, np. brak synchronizacji stanów magazynowych lub cen, brak działania akcji automatycznych;

Incydent Niskiej Kategorii - nieprawidłowe działanie Konta, które nie ma poważnego wpływu na procesy biznesowe i umożliwia dalsze korzystanie z Systemu, np. opóźnienia w pobieraniu zamówień.

- 2.3. Deklarowana dostępność Systemu wynosi 99% w danym Okresie Rozliczeniowym. Dostępność Systemu w danym Okresie Rozliczeniowym zostanie obliczona przez Base zgodnie z następującą formułą:

$$A = \frac{(B - C)}{B}$$

gdzie:

A – Dostępność Systemu w danym Okresie Rozliczeniowym,

B – łączna liczba minut w danym Okresie Rozliczeniowym, z wyłączeniem (a) planowych prac serwisowych, (b) przestojów spowodowanych przez Użytkownika Enterprise lub Dostawcę Usług Zewnętrznych lub mających przyczynę w Rozwiązaniu, (c) zdarzenia siły wyższej (jak zdefiniowano w Regulaminie).

C – łączna liczba minut w danym Okresie Rozliczeniowym, w trakcie których System był niedostępny, ustalona przez Base.

- 2.4. Powyższe ma zastosowanie przy założeniu, że liczba zapytań API nie przekroczy 500 żądań na minutę.
- 2.5. W przypadku, gdy faktyczna dostępność Systemu w danym miesiącu będzie niższa niż deklarowana dostępność Systemu zgodnie z pkt. 2.3, Użytkownikowi Enterprise przysługuje rekompensata proporcjonalna do różnicy między deklarowaną dostępnością Systemu a faktyczną dostępnością Systemu w danym Okresie Rozliczeniowym. W celu otrzymania rekompensaty, Użytkownik Enterprise (a) powinien złożyć wniosek o rekompensatę do Supportu Enterprise w terminie 60 dni od Okresu Rozliczeniowego, za którego przysługuje rekompensata, (b) nie może mieć zaległych płatności wobec Base lub innych spółek z grupy Base.
- 2.6. Wniosek o rekompensatę powinien zawierać (a) daty i godziny niedostępności Systemu i (b) opis Incydentu, którego doświadczył Użytkownik Enterprise.
- 2.7. Jeżeli Base ustali, że warunki określone w pkt. 2.5 i 2.6 są spełnione, a faktyczna dostępność Systemu jest niższa niż deklarowana dostępność Systemu, wówczas Base obniży wartość Abonamentu Enterprise w następnym Okresie Rozliczeniowym o kwotę przyznanej rekompensaty. Wartość rekompensaty nie może przewyższyć wartości należnego Abonamentu Enterprise za dany Okres Rozliczeniowy.

3. Prace serwisowe

- 3.1. Prace serwisowe Systemu Base mogą mieć charakter planowy lub nagły.

3.2. Planowe prace serwisowe Systemu Base mogą mieć charakter:

- (a) drobnych prac serwisowych – charakteryzujących się niewielkim zakresem wykonywanych prac i mają bardzo ograniczony wpływ na funkcjonowanie Systemu/Serwisu, np. nocny restart systemu. Maksymalny łączny czas braku dostępności Systemu/Serwisu spowodowany drobnymi pracami serwisowymi nie przekracza 15 min na okno serwisowe. Drobne prace serwisowe są realizowane w godzinach 23:01 do 6:59, nie częściej niż dwa razy w miesiącu,
- (b) istotnych prac serwisowych – polegających na wykonywaniu czynności w zakresie podstawowych elementów Systemu/Serwisu. Maksymalny łączny czas braku dostępności wynosi od 15 min do 4 godzin. Czas realizacji istotnych prac serwisowych, czas trwania oraz potencjalny wpływ na funkcjonowanie Systemu/Serwisu są komunikowane przez Base z odpowiednim wyprzedzeniem. Istotne prace serwisowe są realizowane w godzinach 23:01 do 6:59, chyba że zakres i charakter prac wymuszają inne godziny.

3.3. Nagłe prace serwisowe – Base może zostać zmuszony do przeprowadzenia prac bez uprzedniego powiadomienia Użytkowników Enterprise. W takim przypadku Base poinformuje Użytkownika Enterprise o statusie prac oraz ich przewidywanym okresie trwania.

§ 3. Support Enterprise

1. Zakres usługi

Użytkownik Enterprise może korzystać ze Wsparcia Technicznego rozszerzonego o następujące elementy („**Support Enterprise**”):

- (a) dedykowany opiekun klienta, wyznaczony do wspierania rozwoju, analityki i optymalizacji Konta;
- (b) dedykowany zespół wsparcia technicznego, wyznaczony do bieżącego kontaktu z Użytkownikiem Enterprise;
- (c) podwyższone poziomy jakości usług (SLA) dla Wsparcia Technicznego określone w § 2 pkt. 2.2;
- (d) okresowe przeprowadzanie audytu Konta polegającego na ocenie konfiguracji Konta przez dedykowany zespół wsparcia technicznego pod kątem jego wydajności i optymalizacji, dokonanej na podstawie informacji pochodzących z Konta.

2. Sposób świadczenia

2.1. Support Enterprise jest świadczony w sposób zdalny, na podstawie zgłoszenia dokonane przez Użytkownika Enterprise lub wyznaczoną przez niego osobę. Zgłoszenie może zostać dokonane:

- (a) do dedykowanego zespołu wsparcia technicznego dostępnego w każdym dniu tygodnia 24 godziny na dobę - poprzez panel użytkownika Systemu,
- (b) do dedykowanego opiekuna klienta dostępnego w Dni Robocze - korespondencją e-mail lub telefonicznie.

2.2. Czas rozpatrzenia zgłoszenia w ramach Supportu Enterprise może ulec wydłużeniu, jeżeli zgłoszenie dotyczy skomplikowanej lub nietypowej sprawy, bądź w przypadku wystąpienia okoliczności niezależnych od Base, w tym m.in.:

- (a) braku niezbędnego współdziałania po stronie Użytkownika Enterprise,
- (b) podania przez Użytkownika Enterprise nieprawdziwych lub niekompletnych informacji,
- (c) przyczyn leżących po stronie Dostawców Usług Zewnętrznych.

- 2.3. Użytkownik Enterprise rozumie i akceptuje to, że rozpatrzenie niektórych zgłoszeń może być uzależnione od dostępności i współpracy Dostawców Usług Zewnętrznych. Użytkownik Enterprise potwierdza, że w takich sytuacjach obowiązek rozwiązania zaistniałego problemu spoczywa na Dostawcy Usług Zewnętrznych. W razie konieczności i w miarę obiektywnej możliwości Base będzie wspierał Dostawcę Usług Zewnętrznych przy rozwiązywaniu zaistniałego problemu.

3. Audyt

Na wniosek Użytkownika Enterprise, Base przeprowadzi audyt Konta na podstawie informacji podanych przez Użytkownika Enterprise. Wniosek o przeprowadzenie audytu Konta może być złożony nie częściej niż raz na kwartał. Wyniki Audytu posłużą do opracowania zaleceń w przedmiocie optymalizacji Konta, np. wdrożenia lub rekonfiguracji integracji, optymalizacji procesu realizacji zamówień, nadawania przesylek, analizy ewentualnych błędów przy synchronizacji produktów i zamówień.