

Serwis i Wsparcie (Załącznik nr 1)

- Usługa serwisu (świadczona przez Fundację VCC jako Dostawcę) obejmuje przyjmowanie zgłoszeń, usuwanie Błędów, dostarczanie korekt oraz telefoniczne wsparcie w obsłudze.
- Zgłoszenia Błędów muszą być dokonywane w dedykowanej aplikacji internetowej – Rejestrze Błędów.
- Status i priorytet zgłoszenia nadawany jest przez zespół serwisu w ciągu 1 godziny od jego wpływu do Rejestru.
- Terminy usuwania usterek:
 - Błąd o Priorytecie A (poważne awarie) – przywrócenie pełnej funkcjonalności w ciągu 24 godzin od zgłoszenia.
 - Błąd o Priorytecie B (istotne utrudnienie) – korekta dostarczana w czasie nie dłuższym niż tydzień od zgłoszenia.
 - Błąd o Priorytecie C (wpływ na wygodę) – korekta dostarczana nie później niż w ciągu miesiąca od zgłoszenia.
- Serwis nie obejmuje usług, których konieczność świadczenia powstała z przyczyn niezależnych od Dostawcy, np. siła wyższa, niewłaściwa eksploatacja, wirusy komputerowe czy usiłowania naprawy.
- Serwis dla Błędów A realizowany jest 6 dni w tygodniu (9:00 – 14:00), a dla Błędów B i C w dni robocze (poniedziałek-piątek, 8:00 – 16:00)