enteo TECHNOLOGIE

ENTEO TECHNOLOGIE · DOKUMENTACJA

Parametry Usługi i Wsparcie Techniczne

Wsparcie techniczne, czasy reakcji, rekompensaty i postępowanie reklamacyjne dla usług zarządzania IT enteo Technologie.

Enteo Tech Sp. z o.o.
enteo.pl · support.tech@enteo.pl

Wersja dokumentu
01.09.2026

Definicje

System teleinformatyczny — zorganizowany system składający się m.in. ze sprzętu komputerowego i oprogramowania, umożliwiający uruchomienie usług w postaci systemów operacyjnych, wirtualnych aplikacji, usług bazodanowych, serwerów, dysków i sieci prywatnych, służących do przechowywania, współdzielenia i przetwarzania Danych Użytkownika.

Urządzenie sieciowe — zorganizowany system składający się m.in. ze sprzętu komputerowego i oprogramowania, umożliwiający przesyłanie, kontrolę, analizę i zabezpieczenie Danych Użytkownika.

Dane Osobowe — dane, o których mowa w Rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. (RODO).

Informacje Poufne — szczegóły ustaleń Stron dotyczące zawarcia i wykonania Umowy oraz wszelkie materiały, dokumenty i informacje, do których Strony będą miały dostęp w związku z Umową.

Wsparcie Techniczne — usługa polegająca na zarządzaniu urządzeniami/systemami użytkownika umiejscowionymi w lokalizacji wskazanej przez Użytkownika.

Usługa — świadczenie Wsparcia Technicznego dla wskazanych systemów/urządzeń oraz inne funkcjonalności lub pakiety usług uzgodnione przez Strony, wykorzystywane przez Użytkownika w związku z działalnością gospodarczą lub zawodową.

Usługodawca — ENTEO TECH sp. z o.o. z siedzibą w Bydgoszczy, ul. Toruńska 155/312, 85-950 Bydgoszcz, KRS: 0000988663, NIP: 9532748034, REGON: 380029733.

Użytkownik — podmiot posiadający pełną zdolność do czynności prawnych, z wyłączeniem konsumentów, który jest stroną Umowy.

SLA — Service Level Agreement — Gwarancja Jakości Usług Informatycznych.

Awaria — zdarzenie powodujące całkowitą niedostępność systemu, urządzenia lub usługi objętych zarządzaniem Usługodawcy, uniemożliwiające korzystanie z ich zasadniczych funkcjonalności i powodujące istotne zakłócenie działalności Użytkownika. Nie obejmuje nieprawidłowości dotyczących wyłącznie pojedynczych urządzeń końcowych lub użytkowników, chyba że odrębne warunki stanowią inaczej.

Problem — zdarzenie powodujące istotne ograniczenie dostępności lub funkcjonalności systemu, urządzenia lub usługi objętych zarządzaniem, które nie stanowi Awarii, lecz powoduje poważne zakłócenie działalności Użytkownika. Jako Problem kwalifikuje się również incydent dotyczący bezpieczeństwa danych.

Żądanie Wsparcia — zgłoszenie dotyczące systemów, urządzeń lub usług objętych Wsparciem Technicznym, niespełniające kryteriów Awarii lub Problemu — w szczególności indywidualne nieprawidłowości, błędy, zmiany konfiguracji, konsultacje, pomoc administracyjna lub problemy pojedynczych użytkowników i urządzeń.

Przerwa Techniczna — czas związany z koniecznością przeprowadzenia niezbędnych prac konserwacyjnych, zaplanowany i zapowiedziany przez Usługodawcę.

Zgłoszenie Awarii / Problemu — zgłoszenie przez portal helpdesk-tech.enteo.pl lub na adresy: support.tech@enteo.pl, helpdesk.tech@enteo.pl, support@cloudpoint.pl.

Czas Reakcji — maksymalny czas od otrzymania prawidłowego zgłoszenia do rozpoczęcia jego merytorycznej obsługi (analizy lub diagnostyki). Automatyczne potwierdzenie nie stanowi Reakcji. Liczony w godzinach obsługi właściwych dla kategorii zgłoszenia.

Czas Naprawy — czas od otrzymania prawidłowego zgłoszenia Awarii lub Problemu do przywrócenia działania systemu, urządzenia lub usługi w zakresie umożliwiającym korzystanie z zasadniczych funkcjonalności — poprzez usunięcie przyczyny lub skuteczne rozwiązanie zastępcze.

§ 1

Zgłaszanie Awarii lub Problemu

Zgłoszenie Awarii lub Problemu musi zawierać co najmniej:

- Nazwę Użytkownika
- Rodzaj Usługi, której dotyczy zgłoszenie
- Opis Problemu
- Dane kontaktowe osoby zgłaszającej (nazwisko oraz e-mail lub nr telefonu)

§ 2

Bezpieczeństwo danych

1. Usługodawca stosuje metody zabezpieczenia przekazu danych zwyczajowo przyjęte na rynku, dochowując należytej staranności w celu zapewnienia wysokiego poziomu bezpieczeństwa Danych Użytkownika, zgodnie z RODO.

Usługodawca wykorzystuje w ramach świadczenia usług następujące usługi chmurowe:

- **Zoho Desk** — system obsługi zgłoszeń serwisowych
- **Acronis Cyber Cloud** — kopie zapasowe, disaster recovery, ochrona danych i zarządzanie systemami
- **Authenti** — system elektronicznej obsługi Umów
- **Własne usługi chmurowe Cloudpoint** — zarządzanie systemami, przechowywanie i analiza logów
- **Microsoft Azure i M365** — przechowywanie dokumentacji

2. Wszystkie dane przechowywane w ww. systemach przechowywane są na terenie Europejskiego Obszaru Gospodarczego.
3. Dane przechowywane w ramach systemów Zoho Desk i Authenti są poddane szyfrowaniu.
4. Usługodawca oświadcza, że w ramach świadczonych usług posiada aktywną certyfikację ISO 27001 oraz ISO 27017.

§ 3

Dostępność Usług i odpowiedzialność Usługodawcy

1. Usługodawca świadczy Usługi z zachowaniem należytej staranności, zgodnie z zakresem i warunkami Umowy, Zamówienia oraz dokumentacji Usług.
2. Parametry Wsparcia dotyczą wyłącznie urządzeń, systemów i usług objętych zakresem zarządzania lub wsparcia świadczonego przez Usługodawcę.

GWARANTOWANE CZASY REAKCJI

Kategoria zgłoszenia	Czas Reakcji	Godziny obsługi
Awaria	≤ 1 godzina	dni robocze 8:00–18:00
Problem	≤ 1 godzina	dni robocze 8:00–18:00
Żądanie Wsparcia	≤ 2 godziny	dni robocze 8:00–17:00

Czas Reakcji oznacza czas do rozpoczęcia merytorycznej obsługi (analizy, diagnostyki, czynności technicznych). Automatyczne potwierdzenie otrzymania zgłoszenia nie stanowi rozpoczęcia obsługi. Liczony wyłącznie w godzinach wsparcia właściwych dla danej kategorii; z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

3. Usługodawca podejmuje działania zmierzające do usunięcia Awarii lub Problemu stosownie do zakresu Usług, uprawnień i możliwości technicznych. Nie gwarantuje usunięcia w określonym czasie, chyba że Strony uzgodniły odmienny parametr.
4. Usługodawca nie odpowiada za samo wystąpienie awarii, wad lub ograniczeń technicznych urządzeń i oprogramowania Użytkownika lub podmiotów trzecich, o ile nie wynikają z okoliczności, za które odpowiada. Nie gwarantuje dostępności części zamiennych, terminów napraw producenta, usunięcia błędów oprogramowania ani skuteczności działań dostawców zewnętrznych.

§ 3

Dostępność Usług (ciąg dalszy)

9. Jeżeli usunięcie Awarii lub Problemu wymaga naprawy lub wymiany sprzętu, odtworzenia danych, dodatkowych licencji, części zamiennych lub interwencji producenta/dostawcy, Usługodawca informuje Użytkownika oraz — w zakresie objętym zamówionymi Usługami — podejmuje działania wspierające lub koordynacyjne.
10. O ile istnieje technicznie wykonalne rozwiązanie zastępcze (workaround), Usługodawca przedstawia jego propozycję w terminie ≤ 8 godzin od prawidłowego zgłoszenia (liczonym w godzinach wsparcia). Przedstawienie propozycji nie stanowi gwarancji jej wdrożenia ani przywrócenia działania w tym terminie.
11. Zgłoszenia poza godzinami wsparcia obsługiwane są w najbliższym okresie obowiązywania właściwych godzin, chyba że Umowa lub Zamówienie przewiduje obsługę całodobową lub interwencję poza standardowymi godzinami.
12. Gwarantowane parametry dotyczą terminowości rozpoczęcia obsługi zgłoszeń i nie stanowią gwarancji nieprzerwanej dostępności urządzeń, systemów ani aplikacji Użytkownika. Nie wyłącza to odpowiedzialności Usługodawcy za niewykonanie własnych zobowiązań z Umowy.

§ 4

Przerwy Techniczne

1. Usługodawca poinformuje Użytkownika o terminach planowanych Przerw Technicznych wynikających z prac na urządzeniach i systemach Użytkownika, z co najmniej 72-godzinnym wyprzedzeniem, drogą mailową.
2. Wszystkie Przerwy Techniczne: nie będą jednorazowo dłuższe niż 4 godziny; nie będą występować częściej niż 2 razy w Okresie Rozliczeniowym.

§ 5
Rekompensaty

W przypadku niedotrzymania gwarantowanego Czasu Reakcji (§3) Użytkownikowi przysługuje rekompensata w postaci obniżenia Wynagrodzenia za Usługę, której dotyczy naruszenie:

Przekroczenie Czasu Reakcji	Kategoria	Rekompensata
o więcej niż 1 godzinę	Awaria	5% miesięcznej Odpłatności
o więcej niż 2 godziny	Awaria	10% miesięcznej Odpłatności
o więcej niż 4 godziny	Awaria	30% miesięcznej Odpłatności
o więcej niż 2 godziny	Problem	10% miesięcznej Odpłatności
o więcej niż 4 godziny	Problem	15% miesięcznej Odpłatności

1. Rekompensaty nie sumują się w odniesieniu do tego samego zgłoszenia; przy spełnieniu kilku progów stosuje się najwyższą należną rekompensatę.
2. Rekompensaty dotyczą wyłącznie niedotrzymania Czasu Reakcji. Nie przysługują z tytułu czasu trwania Awarii lub Problemu, czasu usunięcia przyczyn ani niedostępności urządzeń, systemów lub oprogramowania Użytkownika, chyba że Umowa stanowi inaczej.
3. Podstawą naliczenia jest miesięczna Odpłatność netto za Usługę; jeżeli naruszenie dotyczy wyodrębnionej, samodzielnie rozliczanej części — od Odpłatności za tę część.
4. Łączna wysokość rekompensat w danym Okresie Rozliczeniowym nie może przekroczyć 100% miesięcznej Odpłatności netto za Usługę.
5. Wniosek: reklamacja na reklamacje.tech@enteo.pl w terminie 30 dni od zakończenia miesiąca, w którym nastąpiło naruszenie, ze wskazaniem zgłoszenia, daty przekazania i uzasadnienia.
6. Usługodawca rozpatruje reklamację na podstawie zapisów systemu zgłoszeniowego; uznana rekompensata rozliczana przez korektę faktury lub pomniejszenie kolejnej należności.
7. Przyznanie rekompensaty nie zwalnia z obowiązku terminowego regulowania pozostałej części Wynagrodzenia.

§ 5

Rekompensaty (ciąg dalszy) — ograniczenie odpowiedzialności

9. Usługodawca odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie własnych zobowiązań na zasadach Umowy i dokumentu, z uwzględnieniem ograniczeń poniżej.
10. Usługodawca nie odpowiada za samo wystąpienie awarii, wad lub ograniczeń technicznych sprzętu i oprogramowania Użytkownika lub podmiotów trzecich, chyba że wynikają z okoliczności, za które odpowiada.
11. Odpowiedzialność odszkodowawcza (z wyłączeniem szkód umyślnych i przypadków, w których ograniczenie jest niedopuszczalne) ograniczona jest do Wynagrodzenia uiszczonego za daną Usługę w miesiącu poprzedzającym zdarzenie.
12. Łączna odpowiedzialność za zdarzenia w danym roku kalendarzowym nie przekracza Wynagrodzenia za daną Usługę za ostatnie 6 miesięcy jej świadczenia.
13. W zakresie dopuszczalnym przez prawo wyłącza się odpowiedzialność za utracone korzyści Użytkownika.

§ 6

Wyjątki

Naruszenia parametrów SLA nie stanowią podstawy do rekompensat z §5 w zakresie, w jakim zostały spowodowane okolicznościami poza rzeczywistą kontrolą Usługodawcy, w szczególności:

- aktami władzy publicznej, wojną, sabotażem, embargiem, pożarem, powodzią, strajkiem lub innymi okolicznościami zaburzającymi pracę Usługodawcy
- niedostępnością lub opóźnieniem usług podmiotów trzecich poza zakresem Usług objętych odpowiedzialnością Usługodawcy
- błędami oprogramowania osób trzecich, w tym systemów operacyjnych i aplikacji w systemach Użytkownika
- atakami cybernetycznymi (w tym DDoS) w zakresie, w jakim ich skutki nie wynikają z okoliczności, za które odpowiada Usługodawca
- usterką lub awarią sprzętu kontrolowanego przez Użytkownika
- działaniem lub zaniechaniem Użytkownika lub osób działających w jego imieniu, albo korzystaniem z Usług sprzecznie z Umową
- Przerwami Technicznymi przeprowadzonymi zgodnie z §4

§ 7

Wsparcie techniczne

Użytkownik zgłasza Awarie, Problemy oraz Żądania Wsparcia przez portal helpdesk-tech.enteo.pl lub pocztą elektroniczną:

- **helpdesk.tech@enteo.pl** — zgłoszenia dotyczące wsparcia użytkowników
- **support.tech@enteo.pl** — zgłoszenia dotyczące wsparcia urządzeń i systemów informatycznych
- **support@cloudpoint.pl** — zgłoszenia dot. urządzeń i systemów, jeżeli Użytkownik posiada aktywne usługi chmurowe Cloudpoint

1. Usługodawca analizuje zgłoszenie i kwalifikuje je zgodnie z definicjami Awarii, Problemu lub Żądania Wsparcia, uwzględniając zakres Usług.
2. Jeżeli zgłoszenie dotyczy urządzenia, systemu lub usługi objętych Wsparciem, Usługodawca podejmuje czynności diagnostyczne i inne działania przewidziane dla danej Usługi — niezależnie od tego, po czyjej stronie leży przyczyna.
3. Jeżeli przedmiot zgłoszenia wykracza poza zakres Usług, Usługodawca informuje Użytkownika, wskazując w miarę możliwości przyczynę i sposób dalszego postępowania.
4. Jeżeli usunięcie wymaga działań poza zakresem Usług (naprawa/wymiana urządzenia, interwencja producenta, dodatkowe prace), ich realizacja wymaga odrębnego uzgodnienia, chyba że są już objęte zakresem zamówionej Usługi.
5. Przyjmowanie i obsługa zgłoszeń odbywają się zgodnie z godzinami wsparcia i Czasami Reakcji z §3, z uwzględnieniem indywidualnych warunków Umowy lub Zamówienia.

§ 8

Postępowanie reklamacyjne

1. Użytkownik może zgłaszać zastrzeżenia w formie reklamacji w terminie 30 dni od zajścia zdarzenia.
2. Usługodawca rozpatrzy reklamację w terminie 14 dni od otrzymania kompletnego zgłoszenia (możliwość wydłużenia do 30 dni w uzasadnionych przypadkach).
3. Reklamacje składane na adres reklamacje.tech@enteo.pl przez przesłanie uzupełnionego formularza reklamacyjnego.
4. Przed podjęciem kroków prawnych Użytkownik dąży do wyjaśnienia rozbieżności przez prawidłowo przeprowadzoną procedurę reklamacyjną.
5. Zgłoszenie reklamacyjne zawiera: nazwę i adres zgłaszającego; przedmiot i reklamowany okres wraz z uzasadnieniem; datę sporządzenia; podpis osoby upoważnionej (dla zgłoszeń pisemnych).
6. Za dzień otrzymania przyjmuje się dzień otrzymania zgłoszenia pisemnego na adres siedziby lub elektronicznego na reklamacje.tech@enteo.pl.