

sonija.cloud

sonija.cloud  
Your Business Growth Partner

Last update: 2024-09-07

## SLA Sonija Cloud – PL version

Partnership with Sonija Cloud  
[www.sonija.cloud](http://www.sonija.cloud)



1. Brązowy – 10 300 zł netto/rok
  - a. 5 rbh/msc serwisowych -> 60 rbh/rok + 10rbh konsultacji telefonicznej/mailowej
  - b. Okres trwania umowy 12 msc
  - c. Dostępność w dni robocze pn-pt od godz 9:00 do 18:00
  - d. Czas reakcji na zgłoszenie -> 1 dzień roboczy
  - e. Czas na podjęcie działań -> do 2 dni roboczych
  - f. Priorytety zgłoszeń
    - i. Niski
    - ii. Średni
  - g. 170 zł – koszt jednej godziny serwisowej
  - h. 10 zł – koszt jednej godziny konsultacji
2. Srebrny – 19 350 zł netto/rok
  - a. 10 rbh/msc serwisowych -> 120rbh/rok + 15rbh konsultacji telefonicznej/mailowej
  - b. Dostęp do portalu zgłoszeniowego
  - c. Okres trwania umowy 12 msc
  - d. Dostępność w dni robocze pn-pt od godz 9:00 do 18:00
  - e. Czas reakcji na zgłoszenie -> do 12 rbh
  - f. Czas na podjęcie działań -> do 1 dnia roboczego
  - g. Priorytety zgłoszeń
    - i. Niski
    - ii. Średni
    - iii. Wysoki
  - h. 160 zł – koszt jednej godziny serwisowej
  - i. 10 zł – koszt jednej godziny konsultacji
3. Złoty – 30600 zł netto/rok
  - a. 17rbh/msc serwisowych -> 204rbh/rok + 15rbh konsultacji telefonicznej/mailowej
  - b. Dostęp do portalu zgłoszeniowego
  - c. Dedykowany opiekun serwisowy
  - d. Możliwość rejestrowania awarii telefonicznie
  - e. Jedno okienko serwisowe w miesiącu (Dialog Tech)
  - f. Dostępność w dni robocze pn-pt od godz 8:00 do 20:00 oraz sobotę od 8:00 do 11:00
  - g. Czas reakcji na zgłoszenie -> do 6rbh (krytyczne do 2rbh)
  - h. Czas na podjęcie działań -> do 8rbh (krytyczne do 3rbh)
  - i. Priorytety zgłoszeń
    - i. Niski
    - ii. Średni
    - iii. Wysoki
    - iv. Krytyczny
  - j. Jedno spotkanie rocznie organizacyjne w siedzibie klienta
  - k. 150 zł – koszt jednej godziny serwisowej
  - l. Koszt wliczonych 15 godzin konsultacji = 0 zł
4. Platynowy – 36000 zł netto/rok
  - a. 20rbh/msc serwisowych -> 240rbh/rok + 17rbh konsultacji telefonicznej/mailowej
  - b. Dostęp do portalu zgłoszeniowego

- c. Dedykowany opiekun serwisowy
  - d. Możliwość rejestrowania awarii telefonicznie
  - e. Dedykowany opiekun programistyczny
  - f. Trzy okna serwisowe w miesiącu (Dialog Tech)
  - g. Dostępność w dni robocze pn-pt od 8:00 do 22:00 oraz sobotę i niedzielę od 7:00 do 12:00
  - h. Czas reakcji na zgłoszenie -> do 2rbh (krytyczne do 1rbh)
  - i. Czas na podjęcie działań -> do 2rbh
  - j. Priorytety zgłoszeń
    - i. Niski
    - ii. Średni
    - iii. Wysoki
    - iv. Krytyczny
  - k. Audyt sprzętowy i bezpieczeństwa -> 1 dzień roboczy w siedzibie klienta
  - l. Trzy spotkania rocznie organizacyjne w siedzibie klient
  - m. 150 zł – koszt jednej godziny serwisowej
  - n. Koszt wliczonych 17 godzin konsultacji = 0 zł
5. Pakiet brązowy - awarie/usterki/problemy zgłasza tylko i wyłącznie drogą mailową lub wykorzystując godziny konsultacji
6. Godziny serwisowe w pakietach brązowy/srebrny nie przechodzą na następną umowę serwisową
7. Godziny serwisowe w pakiecie złoty, przechodzą na następną umowę serwisową zgodnie ze wzorem:  $(X/3)+2$
8. Godziny serwisowe w pakiecie platynowy, przechodzą na następną umowę serwisową zgodnie ze wzorem:  $(X*0,85)+2$
9. Godziny konsultacji nie przechodzą na następną umowę serwisową w żadnym pakiecie.
10. Koszt jednej godziny serwisowej poza pakietami: 210 zł netto
11. Koszt jednej godziny konsultacji poza pakietami: 90 zł netto
12. W przypadku pakietów brązowy/srebrny gdy klient chce dokupić dodatkowe godziny serwisowe, płaci 100% ceny jednej godziny pakietowej
13. W przypadku pakietu złoty, gdy klient chce dokupić dodatkowe godziny serwisowe, płaci 90% ceny jednej godziny pakietowej
14. W przypadku pakietu platynowy, gdy klient chce dokupić dodatkowe godziny serwisowe, płaci 75% ceny jednej godziny pakietowej
15. Zniżki z punktów 12 i 13 dotyczą zakupu dodatkowych godzin w ilości do 10 rbh dla pakietu złoty i 20 dla pakietu platynowy, dodatkowe godziny po przekroczeniu tej ilości, płatne są 100% ceny jednej godziny pakietowej
- 16. Dodatkowo każdy pakiet wymaga dodatkowej opłaty w wysokości 5000 zł netto/rok jako opłaty dostępności serwisu**

**Więcej szczegółowych informacji dotyczących nawiązania współpracy, rozliczenia pakietów, szkoleń dot. np., korzystania z portalu zgłoszeniowego i wytłumaczenia poszczególnych punktów danego pakietu SLA możesz uzyskać kontaktując się z nami przez formularz kontaktowy, telefonicznie lub na adres e-mail [contact@sonija.cloud](mailto:contact@sonija.cloud)**