



Opieka administracyjna serwisu internetowego

Usługa opieki administracyjnej serwisu internetowego opiera się w głównej mierze na uczciwości oraz braku żadnych abonamentów miesięcznych. Jako WBSshop.pl wychodzimy z założenia, że abonament to zbędne przywiązanie między firmami, które zawsze może się wypalić nie tylko z perspektywy problemów komunikacyjnych, ale braku wydawania miesięcznych stawek za prace, których nie ma.

Pakiet godzin administracyjnych

Wychodząc naprzeciw naszym klientom stworzyliśmy jednolity pakiet dla każdego klienta w postaci pakietu godzin administracyjnych. Dzięki pakietowi zyskujemy:

- tańsze rozliczenie niż w przypadku prac godzinowych poza Umową lub pakietem godzin,
- brak częstych faktur za drobne prace na niskie kwoty,
- szybszy czas reakcji na zlecenia, ponieważ nie musimy potwierdzać kwot i ustalać zasad współpracy,
- brak dodatkowych Umów na prace związane z serwisem internetowym,

Sam pakiet godzin administracyjnych obejmuje szeroki i ogólny zakres wykonywanych prac do których zaliczamy:

- aktualizacje silnika serwisu internetowego oraz dodatków, które się na nim znajdują,
- prace programistyczne polegające na naprawie błędów, rozbudowie serwisu o nowe elementy, edycja istniejących rozwiązań, konsultacje w zakresie przyspieszenia serwisu, optymalizacja serwisu i wiele więcej,
- podejmowanie szybkiej reakcji na nagłe incydenty związane z powstaniem błędu na serwisie, który uniemożliwia swobodne korzystanie z serwisu,
- wykonywanie cyklicznych kopii zapasowych serwisu internetowego (o ile hosting nie udostępnia takiej możliwości lub klient nie chce jeszcze osobnego),
- czynny udział w proponowaniu rozwiązań polepszające wrażenia użytkownika (UX) czy też zaproponowanie zmian wizualnych, aby elementy serwisu były schludniejsze, przyjemniejsze i wygodniejsze dla użytkownika (UI),
- zarządzanie serwerem VPS, administracja serwerem dedykowanym i innymi narzędziami zewnętrznymi lub maszynami wirtualnymi,

Wszystkie wymienione elementy to tylko ogólne wskazanie czego można spodziewać się w pakiecie administracyjnym. W przypadku większych zleceń związanych z rozbudową serwisu, które przekraczają 6 godzin roboczych, proponujemy rozliczanie „fixed-price”, które jest dla klienta i dla nas sytuacją win-win. Klient otrzymuje wycenę stałą za podany zakres, która nie pójdzie w górę i w dół nie zależnie od tego czy



zajmie nam to więcej lub mniej czasu, a my otrzymujemy zapłatę od razu za wykonaną pracę.

W przypadku posiadania większego pakietu godzinowego, umożliwiamy klientowi wykorzystanie pakietu administracyjnego na prace przekraczające 6 godzin, o ile pozwala na to stan pozostałych w pakiecie godzin.

Cennik i ważność pakietu

Ważność każdego pakietu to 365 dni od momentu podpisania Umowy, bądź opłacenia przez klienta Faktury VAT. Istnieje możliwość wydłużenia czasu pakietu w przypadku sytuacji w których klient nie może prowadzić serwisu internetowego, firma klienta jest zawieszona lub wystąpią inne elementy losowe w których klient lub nasza firma nie będzie zdolna do świadczenia usługi.

Pakiet godzin administracyjnych zaczyna się od 10 godzin roboczych, jako niezbędne minimum i nie ma możliwości jego zmniejszania, ani rozłożenia na pomniejsze faktury. W przypadku większych ilości godzin istnieje już taka możliwość. Pakiet można zwiększać o 5 roboczo godzin.

Jedna roboczo godzina w pakiecie kosztuje: 150zł netto (poza pakietem 180zł netto). W przypadku zakupienia pakietu w wymiarze 25 roboczo godzin lub większych, stawka godzinowa wynosi 120zł netto. Na przykład: minimalny pakiet 10 godzin kosztuje 1500zł netto, 20 godzin kosztuje 3000zł netto, natomiast 25 godzin kosztuje już 3000zł netto, zamiast 3750zł netto.

Pakiet jest rozliczany co 15 minut w górę. Oznacza to, że spędzone 5 minut nad zleceniem jest zaokrąglane do 15 minut, ale spędzone 17 minut jest zaokrąglane do 15 minut, tak, aby nie popadać w skrajności w skrajność i pobierać opłatę za każdą sekundę pracy administracyjnej.

Cena godzinowa poza pakietem nie jest wyznacznikiem obliczania kosztu zlecenia na zasadach „fixed-price”, a jedynie minimum od którego rozliczenie się zaczyna. Do każdej wyceny „fixed-price” podchodzimy inaczej w zależności od złożoności danego zlecenia.

Rezygnacja z pakietu

Z pakietu administracyjnego można zrezygnować przed wykorzystaniem pierwszej godziny z pakietu. Następnie usługę uważa się za rozpoczętą i nie ma możliwości jej zwrotu, ani zamiany na jakąkolwiek inną usługę czy też przekazanie jej innej firmie o tej samej branży.

Klient, który decyduje się na pakiet jest w pełni świadomy braku możliwości rezygnacji i nie będzie rościł żadnych innych praw w związku ze zwrotem środków za niewykorzystane godziny w pakiecie.



Prace graficzne

W pakiecie godzinowym nie ma możliwości brania usług projektowania graficznego. Każde zlecenie graficzne jest wyceniane indywidualnie i płatne po otrzymaniu wizualizacji lub płatne z góry w przypadku większych prac graficznych np. identyfikacji wizualnej.

Nasze realizacje i klienci

Obsługujemy w głównej mierze klientów na Prestashop oraz Wordpress, jednak podjęcie się innych systemów CMS lub aplikacji również może się zdarzyć, o ile to środowisko, które jako firma mieliśmy styczność.

Na co dzień obsługujemy klientów takich jak:

- [Kicket.com](https://kicket.com) – druga największa bileteria w Polsce. Jesteśmy generalnym wdrożeniowcem integracji bileterii z serwisami internetowymi instytucji i klientów.
- [Zimnozimno.pl](https://zimnozimno.pl) – marka jednej z największych firm organizującej wyjazdy w Alpy Snoshow.pl. Świadczymy stałe wsparcie w zakresie rozbudowy sklepu internetowego, jego działania i prawidłowego funkcjonowania. Także jesteśmy autorem ich obecnej szaty graficznej i całości technicznej.
- [Floslek.pl](https://floslek.pl) – laboratorium kosmetyczne, które specjalizuje się w kosmetykach wegańskich. Dbamy o prawidłowe działanie sklepu internetowego, ale także jego ciągłe udoskonalanie.

A to tylko część klientów z którymi działamy nieprzerwanie od ponad 4 lat, a z którymi współpraca ciągle trwa i każda ze stron jest zadowolona.

Pozostałe postanowienia pakietu administracyjnego

Po wykupieniu pakietu administracyjnego klient przekazuje nam wszystkie niezbędne dane do serwera, które umożliwią nam sprawną pracę i wykonywanie powierzonych zleceń.

Każde zlecenie przed podjęciem się prac jest wyceniane na minuty lub godzin w zależności od złożoności danego zlecenia. Klient akceptuje wartości godzinowe, a my w ciągu od 3 do 5 dni roboczych (w zależności od aktualnej mocy przerobowej) wykonujemy zlecenie.

Posiadając pakiet administracyjny, za zgodą klienta możemy podpiąć narzędzia monitorujące status serwisu internetowego oraz wykrywane błędy. W przypadku wykrycia incydentu podejmujemy interwencję mającą na celu jak najszybsze przywrócenie działania serwisu – **w godzinach pracy firmy czas reakcji wynosi maksymalnie 6 godzin.**

Poza godzinami pracy, w weekendy, święta oraz dni ustawowo wolne, interwencja następuje w najszybszym możliwym momencie, w którym administrator będzie dostępny przy komputerze.



Działania interwencyjne są uruchamiane automatycznie, natomiast klient, decydując się na pakiet administracyjny, musi uprzednio wyrazić zgodę na przeprowadzanie tego typu prac. Należy jednak pamiętać, że reakcja może być ograniczona w sytuacjach niezależnych, takich jak awarie po stronie usług zewnętrznych (hosting, domena, brak opłat itp.).

W dni wolne od pracy (ustawowo, soboty, niedziele) podczas działań interwencyjnych zwiększamy pobieranie minut z pakietu o 50%, a godzinach nocnych (jeżeli administrator jest dostępny) o 100%. Przykład: otrzymujemy informację w sobotę o godzinie 22:00, że serwis przestał działać. Klient wyraził zgodę na zajmowanie się interwencjami, naprawa zajęła 30 minut, więc liczymy to jako 60 minut i informujemy o tym klienta.

W sprawach pilnych dla klienta istnieje możliwość przyspieszenia terminu realizacji zlecenia za 50-100% większą stawkę poboru minut z pakietu. Oczywiście dotyczy to realizacji w momencie w którym moce przerobowe są niskie, a termin zlecenia jest w przedziale od 3 do 5 dni. Zlecenia wykonane tego samego dnia będą liczone po stawce +100%, a następnego dnia po stawce +50%.

Jako firma na prośbę klienta udostępniamy konto w naszym CRM w którym można zgłaszać zlecenia, oglądać status prac, wykorzystane godziny oraz korespondować na temat zleceń.

W sprawach tutaj nie wyjaśnionych prosimy o kontakt drogą mailową lub telefoniczną.