

EMS HOUSE sp. z o.o.

Dokument 13

Polityka Wsparcia i Aktualizacji Systemu EMS HOUSE

Gwarancja min. 5 lat wsparcia bezpieczeństwa | CRA Art. 13(8)

Data: 2026-04-08 | Wersja: 1.0

Oświadczenie EMS HOUSE

EMS HOUSE sp. z o.o. zobowiązuje się do dostarczania aktualizacji oprogramowania, w tym aktualizacji bezpieczeństwa, dla Systemu Zarządzania Energią EMS HOUSE przez okres minimum 5 (pięciu) lat od daty instalacji systemu u klienta.

Zobowiązanie to wynika z Rozporządzenia (UE) 2024/2847 (CRA) Art. 13(8) — producent zapewnia obsługę podatności przez przewidywany okres użytkowania produktu, nie krócej niż 5 lat. Stanowi część oferty handlowej EMS HOUSE i umowy serwisowej.

1. Zakres wsparcia

Rodzaj wsparcia	Opis	Kanał	Gwarancja
Aktualizacje bezpieczeństwa	Patche dla znanych podatności (CVE) we wszystkich komponentach systemu EMS	Centralny system aktualizacyjny (automatyczny)	Min. 5 lat od instalacji
Aktualizacje oprogramowania	Nowe funkcje, poprawki błędów, kompatybilność z nowymi wersjami protokołów	Centralny system aktualizacyjny	Przez czas trwania umowy serwisowej
Wsparcie techniczne	Pomoc przy konfiguracji, diagnostyce, problemach z integracją	E-mail: serwis@ems.house	Przez czas trwania umowy
Aktualizacje compliance	Dostosowanie do nowych wymogów regulacyjnych (NFOŚiGW, UE)	Centralny system aktualizacyjny	Min. 5 lat od instalacji
Dokumentacja techniczna	Aktualizacja instrukcji obsługi i dokumentacji compliance	Strona EMS HOUSE / e-mail do klienta	Min. 5 lat od instalacji

2. SLA — poziomy usług

Krytyczność	CVSS Score	Czas na patch	Powiadomienie klienta
Krytyczna (P1)	≥ 9.0	7 dni roboczych	E-mail w 24h od wydania patcha
Wysoka (P2)	7.0 – 8.9	30 dni kalendarzowych	E-mail z opisem podatności i patcha
Średnia (P3)	4.0 – 6.9	Następny regularny release	Release notes
Niska (P4)	< 4.0	Następny regularny release	Release notes
Aktualizacje funkcjonalne	n/d	Kwartalne / ad-hoc	Powiadomienie e-mail z opisem zmian

3. Mechanizm dostarczania aktualizacji

EMS HOUSE utrzymuje centralny system aktualizacyjny, który automatycznie dystrybuuje aktualizacje do wszystkich aktywnych instalacji:

- Aktualizacje wysyłane ~raz w tygodniu (regularne) lub natychmiast (krytyczne bezpieczeństwa)
- Każda aktualizacja powoduje automatyczną regenerację tokenów dostępowych
- Aktualizacje wdrażane są najpierw na środowisku staging, następnie na produkcję
- Klient może być chwilowo wylogowany z panelu podczas aktualizacji (do kilku minut)
- W przypadku nieudanej aktualizacji — automatyczny rollback do poprzedniej wersji

4. Proces końca wsparcia (End of Life)

Etap	Termin przed EOL	Działanie EMS HOUSE
Ogłoszenie EOL	12 miesięcy	Pisemne powiadomienie do wszystkich klientów z datą EOL
Oferta migracji/upgrade	9 miesięcy	Propozycja migracji do nowego systemu lub aktualizacji
Ostatnie aktualizacje bezpieczeństwa	Do daty EOL	Wszystkie krytyczne CVE patched
Wsparcie techniczne (ograniczone)	3 miesiące po EOL	Odpowiedzi na pytania, bez nowych patchy
Koniec wsparcia	Data EOL	Brak nowych aktualizacji bezpieczeństwa

EMS HOUSE zobowiązuje się do powiadomienia klientów o planowanym EOL z co najmniej 12-miesięcznym wyprzedzeniem.

5. Wyłączenia z zakresu wsparcia

- Instalacje PV i falowniki klientów (poza kontrolą EMS HOUSE)
- Infrastruktura sieciowa klientów (router, LAN, ISP)
- Uszkodzenia fizyczne urządzenia EMS wynikające z błędnej instalacji lub ingerencji klienta
- Modyfikacje oprogramowania EMS HOUSE dokonane przez klienta samodzielnie
- Integracje niestandardowe niezatwierdzone przez EMS HOUSE

6. Kontakt i zgłoszenia

Temat	Kontakt
Zgłoszenia serwisowe i problemy techniczne	serwis@ems.house
Aktualizacje bezpieczeństwa (nowe CVE)	security@ems.house
Pytania dot. umowy / EOL / wsparcia	serwis@ems.house
Dane osobowe (RODO)	rodo@ems.house

7. Zatwierdzenie

Firma:	EMS HOUSE sp. z o.o.
Zatwierdzający (zarząd):	
Imię i nazwisko:	
Stanowisko:	Zarząd / Właściciel
Data zatwierdzenia:	
Podpis:	