

Wsparcie GEOSECMA

Zasady i warunki świadczenia usług Wsparcia

Wersja 2.1 z dnia 06.10.2020

Niniejszy dokument zawiera opis i zakres usług standardowo świadczonych przez Esri Polska w ramach usługi Wsparcia Oprogramowania GEOSECMA. Ponadto, niniejszy dokument zawiera również opis wszelkich procedur i zasad postępowania Klienta i Esri Polska, wymaganych przy świadczeniu usług Wsparcia przez Esri Polska na rzecz Klienta.

§ 1 Definicje

Poniżej wskazanym pojęciom pisany wielką literą nadane zostało następujące znaczenie:

Wsparcie GEOSECMA	-	niniejszy dokument opisujący zasady i warunki świadczenia usług Wsparcia Oprogramowania,
Umowa	-	umowa zawarta pomiędzy Esri Polska a Klientem; na podstawie, której przez czas wskazany w tej umowie, świadczone są na rzecz Klienta usługi Wsparcia,
S-Group	-	S-Group Solutions z siedzibą w Karlskrona, Szwecja, producent oprogramowania GEOSECMA,
Oprogramowanie	-	oprogramowanie komputerowe wskazane w Umowie lub Załączniku do Umowy, objęte zakresem Umowy, dla którego świadczone są usługi Wsparcia,
Geosecma for Windows	-	Aplikacje wchodzące w skład pakietu GEOSECMA for Windows,
Geosecma for ArcGIS	-	Aplikacje wchodzące w skład pakietu GEOSECMA for ArcGIS,
Dokumentacja	-	„Dokumentacja” w rozumieniu Umowy Licencyjnej, udostępniona Klientowi razem z Oprogramowaniem,
Wersja Oprogramowania	-	wydanie Oprogramowania oznaczone unikalnym numerem,
Aktualizacja Oprogramowania	-	oprogramowanie komputerowe, stanowiące nową wersję Oprogramowania lub każda inna twórcza modyfikacja Oprogramowania, przekazywana Klientowi w ramach świadczenia usług Wsparcia,
Aktualizacja Dokumentacji		„Dokumentacja” w rozumieniu Umowy Licencyjnej stanowiąca w szczególności nowe wersje Dokumentacji lub uzupełnienie Dokumentacji przekazywana Klientowi w ramach świadczenia usług Wsparcia,
Umowa Licencyjna	-	Umowa lub odpowiednio umowy zawarte pomiędzy Esri Polska a Klientem upoważniające Klienta do korzystania z Oprogramowania oraz Dokumentacji na warunkach i w zakresie wskazanym w tych umowach,

Wsparcie	-	usługi w zakresie pomocy technicznej, aktualizacji oraz usuwania błędów w Oprogramowaniu świadczone przez Esri Polska na rzecz Klienta, na zasadach wskazanych Umowie lub dokumencie Wsparcie
		GEOSECMA - w związku z zawarciem przez Klienta Umowy Licencyjnej, w ramach serwisu gwarancyjnego przez rok czasu lub - w ramach odrębnie płatnego serwisu pogwarancyjnego przez okres trwania umowy na serwis pogwarancyjny,
Dzień Roboczy	-	dzień od poniedziałku do piątku od godz. 8.30 – 16.30 z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy w Polsce,
Osoba Upoważniona	-	osoba upoważniona przez Klienta do kontaktowania się z Esri Polska we wszelkich sprawach technicznych związanych z Oprogramowaniem, której zadaniem jest administrowanie Oprogramowaniem; Maksymalna liczba osób, które Klient może wyznaczyć, jako Osoby Upoważnione, została wskazana w [§ 2 ust. 3] dokumentu Wsparcie GEOSECMA
Czas Reakcji	-	czas liczony od momentu zgłoszenia błędu lub innego problemu przez Klienta, do momentu potwierdzenia przez Esri Polska przyjęcia zgłoszenia błędu lub innego problemu w sposób opisany w Wsparcie GEOSECMA. Czas reakcji liczony jest z uwzględnieniem jedynie czasu pracy Esri Polska w godzinach Dni Roboczych,
Instalacja Zdalna	-	działania i operacje instalacyjne oraz konfiguracyjne, wykonywane na komputerze klienta/użytkownika, wykonywane online przez Esri Polska ze swojej siedziby i z poziomu komputerów własnych (własność Esri Polska), wykorzystując do tego celu funkcjonalność systemową Zdalny Pulpit lub podobną umożliwiającą tego typu działania.

§ 2 Zakres Wsparcia

- Usługi Wsparcia świadczone są przez Esri Polska przez czas oraz w ramach wynagrodzenia wskazanego w Umowie.
- W ramach usług Wsparcia świadczonych na rzecz Klienta, Esri Polska oferuje:
 - aktualizację Oprogramowania objętego usługą Wsparcia oraz Dokumentacji niezbędnej do korzystania z Aktualizacji Oprogramowania,
 - wsparcie techniczne Oprogramowania w zakresie usuwania i naprawy błędów w Oprogramowaniu oraz pomocy związanej z eksploatacją Oprogramowania,

§ 3 Osoby Upoważnione

- W ciągu 3 Dni Roboczych od zawarcia Umowy Klient prześle do Esri Polska za pośrednictwem poczty, poczty elektronicznej lub faxu. „*Formularz zgłoszenia Osób Upoważnionych*” zawierający listę Osób Upoważnionych wraz z ich danymi kontaktowymi oraz rodzajem uprawnień przyznanych im przez Klienta na adres lub numer wskazany w *Formularzu zgłoszenia Osób Upoważnionych*. „*Formularz zgłoszenia Osób Upoważnionych*” stanowi Załącznik do dokumentu Wsparcie GEOSECMA
- Klient może maksymalnie wyznaczyć następującą liczbę Osób Upoważnionych:

- 2.1. w przypadku wykupienia przez Klienta Wsparcia produktu GEOSECMA for Windows – **1 Osobę Upoważnioną**,
- 2.2. w przypadku wykupienia przez Klienta Wsparcia produktu GEOSECMA for ArcGIS – **1 Osobę Upoważnioną**,

§ 4 Aktualizacje Oprogramowania i Dokumentacji

1. W ramach świadczenia usług Wsparcia Esri Polska zapewnia Klientowi przez czas trwania usług Wsparcia dostęp do udostępnianych Aktualizacji Oprogramowania i Aktualizacji Dokumentacji oraz nieodpłatną Instalację Zdalną Aktualizacji Oprogramowania i Aktualizacji Dokumentacji w zakresie i na zasadach opisanych w niniejszej Umowie.
2. Esri Polska, w ramach świadczenia Zdalnej Aktualizacji Oprogramowania i Aktualizacji Dokumentacji, zapewnia nieodpłatnie jednokrotną usługę instalacyjną każdej udostępnionej Aktualizacji Oprogramowania i Aktualizacji Dokumentacji.

§ 5 Pomoc techniczna i wsparcie w usuwaniu błędów

[Zakres świadczonej pomocy technicznej i wsparcia w usuwaniu błędów]

1. Świadczone w ramach niniejszego Wsparcia GEOSECMA usługi obejmują wsparcie w usuwaniu i naprawie błędów w Oprogramowaniu oraz bieżącą pomoc techniczną związaną z eksploatacją Oprogramowania.
2. Bieżąca pomoc związaną z eksploatacją Oprogramowania polega na pomocy w rozwiązywaniu problemów związanych z instalacją i uruchomieniem Oprogramowania, a także na pomocy w korzystaniu z Oprogramowania.
3. Świadczone w ramach niniejszego Wsparcia GEOSECMA pomoc techniczna i wsparcie w usuwaniu błędów, których zakres wskazany jest § 5 dokumentu Wsparcie GEOSECMA nie dotyczą Oprogramowania, które:
 - 3.1. zostało zmodyfikowane przez Klienta lub podmiot trzeci inny niż Esri Polska lub S-Group Solutions,
 - 3.2. znajduje się w cyklu życia (wersji) wyłączonym przez S-Group Solutions z procedur pomocy technicznej oraz wsparcia w usuwaniu błędów.
4. Świadczona w ramach niniejszego Wsparcia GEOSECMA pomoc techniczna i wsparcie dla oprogramowania Geosecma for Windows obejmuje jedynie:
 - 4.1. doradztwo Esri Polska w zakresie zagadnień związanych z bieżącym użytkowaniem systemu Klienta,
5. Esri Polska może zaoferować Klientowi świadczenie innych niż wymienione w tym paragrafie usług w ramach dodatkowo płatnych konsultacji, na warunkach opisanych w odrębnej ofercie przedstawionej Klientowi.

[Zgłaszanie błędów oraz innych problemów]

6. Zgłaszanie błędów w Oprogramowaniu, Aktualizacjach Oprogramowania oraz jakichkolwiek innych problemów związanych z Oprogramowaniem lub Aktualizacjami Oprogramowania może następować jedynie przez Osoby Upoważnione i na zasadach opisanych w dokumencie Wsparcie GEOSECMA
7. Zgłaszanie przez Osoby Upoważnione błędów w Oprogramowaniu, Aktualizacjach Oprogramowania, oraz jakichkolwiek innych problemów związanych z Oprogramowaniem lub Aktualizacjami Oprogramowania, może odbywać się jedynie za pośrednictwem Systemu Pomocy

Technicznej On-line, dostępnego pod adresem <http://pomoc.esri.pl/> i może być dokonywane w dowolnym momencie przez całą dobę.

8. Zgłaszając błąd w Oprogramowaniu oraz Aktualizacjach Oprogramowania lub inny problem Osoba Upoważniona powinna wypełnić formularz do zgłaszania błędów i problemów umieszczony w Systemie Pomocy Technicznej On-line podając:
 - typ i wersję Oprogramowania,
 - numer licencji GEOSECMA,
 - rodzaj platformy sprzętowej,
 - rzeczowy opis problemu,
 - informacje o komunikatach błędów (jeśli się pojawiają).
9. W przypadku awarii w dostępie do Systemu Pomocy Technicznej On-line dopuszcza się zgłoszenie błędu w Oprogramowaniu oraz Aktualizacjach Oprogramowania lub innego problemu telefonicznie pod numerem telefonu: 22 749 87 29, przy czym zgłoszenie takie może zostać dokonane jedynie w godzinach Dni Roboczych.
10. Zgłaszając błąd lub problem telefonicznie, Osoba Upoważniona powinna podać w zgłoszeniu wszystkie dane, o których mowa w [§ 5 ust. 8] dokumentu Wsparcie GEOSECMA.
11. Każdemu zgłoszeniu błędu nadawany jest przez Esri Polska w Systemie Pomocy technicznej On-line indywidualny numer zgłoszenia, który Osoba Upoważniona powinna podawać w kontaktach z Esri Polska, w przypadku powoływania się na konkretne zgłoszenie błędu lub problemu.
12. Potwierdzeniem reakcji Esri Polska na prawidłowe zgłoszenie błędu lub innego problemu przez Klienta (potwierdzenie dotrzymania Czasu Reakcji) jest odesłanie na adres e-mail wskazany przez Klienta w zgłoszeniu błędu lub innego problemu, zwrotnej wiadomości e-mail potwierdzającej przyjęcie zgłoszenia błędu lub innego problemu.
13. W przypadku, gdy zgłoszenie błędu wpłynie poza godzinami Dnia Roboczego, potwierdzenie zgłoszenia dokonywane jest następnego Dnia Roboczego.
14. Zgłoszenie przez Klienta błędu lub innego problemu niezgodnie z procedurami i zasadami opisanymi w [§ 5] dokumentu Wsparcie GEOSECMA równoznaczne jest z brakiem dokonania formalnego zgłoszenia błędu lub innego problemu przez Klienta i nie powoduje rozpoczęcia biegu Czasu Reakcji.
15. Jeżeli Umowa nie stanowi inaczej Czas Reakcji Esri Polska na prawidłowo zgłoszony przez Klienta błąd w Oprogramowaniu oraz Aktualizacjach Oprogramowania, wynosi 72 godziny.

[Rozwiązanie zgłoszonego błędu lub problemu]

16. Klient zobowiązany jest do niezwłocznego dostarczenia Esri Polska wszelkich informacji potrzebnych do usunięcia błędu lub rozwiązania problemu.
17. Planowany czas naprawy błędu lub rozwiązania problemu wynosi:
 - 17.1. w przypadku błędu, który może być samodzielnie poprawiony przez Esri Polska oraz pod warunkiem obecności w Esri Polska specjalisty odpowiedzialnego za naprawę błędu określonego rodzaju – jeden Dzień Roboczy;
 - 17.2. w przypadku zgłoszenia błędu, który musi być poprawiony przez S-Group Solutions lub do którego rozwiązania konieczne są wyjaśnienie ze strony Klienta - minimum pięć Dni Roboczych;
 - 17.3. w przypadku zgłoszenia błędu, który może zostać poprawiony jedynie w Aktualizacji Oprogramowania – czas do ukazania się nowej Aktualizacji Oprogramowania usuwającej błąd zgłoszony przez Klienta.

18. Przez „planowany czas naprawy lub rozwiązania problemu” należy rozumieć czas, który Esri Polska przewiduje, jako potrzebny na usunięcie błędu w Oprogramowaniu oraz Aktualizacjach Oprogramowania lub rozwiązanie zgłoszonego przez klienta problemu. Szacowany czas naprawy jest liczony od momentu podjęcia działań przez Esri Polska - nie później niż upływ Czas Reakcji, do momentu dostarczenia przez Esri Polska rozwiązania zgłoszonego błędu lub innego problemu.
19. W planowany czas naprawy błędu lub rozwiązania problemu nie jest wliczony czas udzielania przez Klienta Esri Polska niezbędnych wyjaśnień oraz odpowiedzi koniecznych do rozwiązania błędu lub problemu.
20. Usunięcie błędu lub rozwiązania problemu przez Esri Polska może polegać na:
 - 20.1. dokonaniu poprawki w wersji Oprogramowania posiadanej przez Klienta, która zlikwiduje zgłoszony problem,
 - 20.2. udostępnieniu Klientowi Aktualizacji Oprogramowania, która zlikwiduje zgłoszony problem,
 - 20.3. udzieleniu Klientowi konsultacji rozwiązującej problem.

**FORMULARZ ZGŁOSZENIA „OSOBY UPOWAŻNIONEJ” - UŻYTKOWNIKA SYSTEMU
WSPARCIA TECHNICZNEGO**

<http://pomoc.esri.pl>

Wypełniony czytelnie formularz proszę przesłać na adres esri@esri.pl, pod numer faksu: +48 22 749 87 01 lub pocztą na adres:

Dział Serwisu i Wsparcia Technicznego
Esri Polska Sp. z o.o.
Ul. Plac Konesera 9
03-736 Warszawa

Użytkownik 1:

Imię:		
Nazwisko:		
Adres email		
Nazwa Instytucji:		
Adres:		
Rodzaj uprawnień:	Użytkownik systemu ☐	Manager ☐

Użytkownik 2:

Imię:		
Nazwisko:		
Adres email		
Nazwa Instytucji:		
Adres:		
Rodzaj uprawnień:	Użytkownik systemu ☐	Manager ☐

Po przesłaniu wypełnionego formularza pracownik Działu Serwisu i Wsparcia Technicznego Esri Polska skontaktuje się bezpośrednio z osobami wyszczególnionymi w zgłoszeniu celem przekazania informacji o sposobie dostępu do systemu

UWAGA: Uprawnienia typu Manager pozwalają dodatkowo na kontrolę stanu realizacji wszelkich zgłoszeń serwisowych przekazanych przez użytkowników systemu.