

Oprogramowanie XHQ

Postanowienia dotyczące usług wsparcia/utrzymania dla produktu

Niniejsze postanowienia dotyczące usług wsparcia/utrzymania dla oprogramowania XHQ („Postanowienia dotyczące wsparcia/utrzymania XHQ”) uzupełniają Ogólne warunki świadczenia usług wsparcia/utrzymania przez firmę SISW i odnoszą się wyłącznie do Produktów wskazanych na Formularzu zamówienia jako „XHQ”. Niniejsze Postanowienia dotyczące wsparcia/utrzymania XHQ, wraz z Ogólnymi warunkami świadczenia usług wsparcia/utrzymania przez firmę SISW oraz innymi odpowiednimi Postanowieniami dodatkowymi, tworzą umowę zawartą między stronami („Umowa”).

1. **DEFINICJE.** Terminy pisane w niniejszym dokumencie wielką literą mają znaczenie określone w Umowie. Do niniejszych Postanowień dotyczących wsparcia/utrzymania XHQ odnoszą się następujące definicje dodatkowe:
 - (a) „Zgłoszenie incydentu (IR)” to zapytanie Klienta dotyczące Oprogramowania XHQ.
 - (b) „Czas reakcji” to czas od odebrania zgłoszenia incydentu jednym z kanałów udostępnionych przez SISW (portal internetowy, telefon, e-mail) do pierwszej reakcji specjalisty/serwisanta SISW.
2. **POSTANOWIENIA DOTYCZĄCE WSPARCIA/UTRZYMANIA OPROGRAMOWANIA.**
 - 2.1 **Usługi wsparcia/utrzymania Oprogramowania.** Usługi wsparcia/utrzymania nie obejmują usług dostosowywania Oprogramowania XHQ.
 - 2.2 **Nowe wersje.** Wersje Oprogramowania XHQ dzielą się na główne i pomocnicze. Pierwsza liczba oznacza numer wersji głównej. Druga liczba (po kropce) oznacza wersję pomocniczą. Zarówno wersje główne, jak i pomocnicze, zawierają istotne rozszerzenia funkcji i mogą zawierać poprawki błędów.
 - 2.3 **Wsparcie/utrzymanie dla wcześniejszych wersji.** Wsparciem/utrzymaniem objęta jest wersja najnowsza oraz dwie wersje ją poprzedzające.
 - 2.4 **Usuwanie błędów.** Aby kwalifikować się do objęcia usługą Usuwania błędów, zgłoszony incydent musi dać się odtworzyć w neutralnym środowisku systemu XHQ, czyli we wstępnie zainstalowanym środowisku systemu XHQ wraz z oprogramowaniem innych firm opisanym w Dokumentacji.
 - 2.5 **Kanały wsparcia:** poza ujętym w Ogólnych warunkach świadczenia usług wsparcia/utrzymania przez firmę SISW wsparciem technicznym, do kontaktu z działem obsługi klienta XHQ dostępny jest także portal internetowy i adres e-mail. Dokumentacja zawiera aktualne informacje na temat sposobów kontaktu z działem obsługi klienta XHQ.
 - 2.6 **Klasy priorytetów incydentów:**
 - (a) Krytyczny (waga 1, problem krytyczny): problem krytyczny z Oprogramowaniem to taki, który ma poważny wpływ na dalsze użytkowanie jednej lub kilku krytycznych funkcji Oprogramowania i uniemożliwia Klientowi jego normalne użytkowanie, co obejmuje wszystkich Upoważnionych użytkowników. Problem musi mieć poważny wpływ na krytyczne operacje biznesowe wykonywane w systemie produkcyjnym (tj. na produkcyjnym serwerze XHQ, a nie w systemie deweloperskim czy testowym). Nie istnieje żadne akceptowalne dla klienta rozwiązanie zastępcze.
 - (b) Wysoki (waga 2, problem poważny): problem poważny to taki, który wpływa na znaczny podzbiór funkcji Oprogramowania lub nieprzerwanie ogranicza możliwość korzystania z nich przez większość użytkowników. Problem ma charakter pilny i istotny dla długookresowego utrzymania przez Klienta odpowiedniej wydajności pracy. Nie istnieje żadne akceptowalne dla klienta rozwiązanie zastępcze.
 - (c) Średni / ogólny (waga 3, problem mniejszej wagi lub poważny z rozwiązaniem zastępczym): (i) problem mniejszej wagi, który ma minimalny wpływ na Oprogramowanie lub ogranicza jego funkcjonalność, ale bez znaczącego wpływu na jego użytkowanie przez Klienta, albo (ii) problem poważny z Oprogramowaniem, dla którego istnieje akceptowalne dla Klienta rozwiązanie zastępcze. Problem ma charakter pilny i istotny dla długookresowego utrzymania odpowiedniej wydajności pracy, ale nie powoduje natychmiastowych przestoju w pracy, a Klient może w ograniczonym zakresie korzystać z Oprogramowania. Problem może także powodować natychmiastowy przestój pojedynczej instalacji oprogramowania klienckiego.
 - (d) Niski (waga 4, brak negatywnych skutków): (i) drobny problem z Oprogramowaniem, który nie ma wpływu na korzystanie z niego przez Klienta; lub (ii) problem mniejszej wagi z Oprogramowaniem, dla którego istnieje akceptowalne przez Klienta rozwiązanie zastępcze albo (iii) błąd w Dokumentacji lub (iv) wniosek o wprowadzenie nowej funkcji do istniejącego Produktu. Problem nie ma charakteru pilnego czy istotnego dla długookresowego utrzymania przez Klienta odpowiedniej wydajności pracy i nie powoduje natychmiastowych przestoju w pracy, a klient może w nieograniczonym zakresie korzystać z Oprogramowania. Jest to domyślny poziom priorytetu przyjmowany, gdy nie zostanie określony w inny sposób.

2.7 Poziomy Usług wsparcia/utrzymania Oprogramowania i czasy reakcji: dostępne są poniższe poziomy wsparcia i odpowiadające im czasy reakcji. Standardowy poziom wsparcia to brązowy, a opcjonalne poziomy wyższe to srebrny i złoty.

- (a) Usługi wsparcia/utrzymania na poziomie brązowym są świadczone przez 9 godzin na dobę, od poniedziałku do piątku.

Wybór jednej strefy wsparcia spośród następujących opcji (domyślnie: Ameryka Północna i Południowa):

- Ameryka Północna i Południowa (15:00–1:00 GMT)
- Europa (8:00–17:00 GMT)
- Azja (1:00–10:00 GMT)

W poszczególnych strefach są uwzględniane dni ustawowo wolne od pracy obowiązujące w następujących krajach:

- USA (Ameryka Północna i Południowa)
- Niemcy (Europa)
- Singapur (Azja)

Przykład dla Ameryki Północnej i Południowej: godziny obsługi od 7:00 do 17:00 czasu pacyficznego, od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w Stanach Zjednoczonych.

- (b) Usługi wsparcia/utrzymania na poziomie srebrnym są świadczone przez 24 godziny na dobę, od poniedziałku do piątku.

Wybór jednej strefy wsparcia spośród następujących opcji (domyślnie: Ameryka Północna i Południowa):

- Ameryka Północna i Południowa
- Europa
- Azja

Tygodniowe godziny rozpoczęcia/zakończenia pracy w poszczególnych strefach są zgodne z czasem lokalnym obowiązującym w następujących krajach:

- Kalifornia/USA (Ameryka Północna i Południowa)
- Niemcy (Europa)
- Singapur (Azja)

Przykład dla Ameryki Północnej i Południowej: godziny obsługi od północy w niedzielę do północy w piątek czasu pacyficznego.

- (c) Usługi wsparcia/utrzymania na poziomie złotym są świadczone przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.

W poniższej tabeli przedstawiono Czasy reakcji dostępnych poziomów wsparcia, w oparciu o klasę priorytetu incydentu. SISW dołoży wszelkich uzasadnionych rachunkiem ekonomicznym starań, aby dotrzymać czasów reakcji wskazanych poniżej.

	Krytyczny	Wysoki	Średni/Ogólny	Niski
Brązowy poziom wsparcia	2 godziny	8 godzin	48 godzin	96 godzin
Srebrny poziom wsparcia	1 godzina	4 godziny	8 godzin	48 godzin
Złoty poziom wsparcia	1 godzina	4 godziny	8 godzin	48 godzin

2.8 Oplata wstępna i opłaty za odnowienie. Oplata za usługi wsparcia/utrzymania dla Oprogramowania XHQ jest płatna w stosunku rocznym, z góry na początku każdego roku kalendarzowego. Oplata należna w roku nabycia licencji i rozpoczęcia świadczenia usług wsparcia/utrzymania zostanie naliczona proporcjonalnie za okres od dnia rozpoczęcia świadczenia usług do dnia 31 grudnia danego roku.

2.9 Wyłączenia. Usługi wsparcia/utrzymania nie obejmują następujących problemów:

- (a) Wszelkie problemy wynikające z nadużycia, nieprawidłowego użycia, nieautoryzowanej zmiany lub uszkodzenia Oprogramowania XHQ czy korzystania z Oprogramowania XHQ w sposób odbiegający od procedur operacyjnych ustalonych przez SISW w odpowiedniej Dokumentacji.
- (b) Wszelkie problemy spowodowane przez modyfikacje, przeróbki, uzupełnienia czy próby takich działań w odniesieniu do dowolnej wersji Oprogramowania XHQ, niedokonane lub niezatwierdzone na piśmie przez SISW.

- (c) Wszelkie problemy wynikające z połączenia Oprogramowania XHQ ze sprzętem, oprogramowaniem lub wyposażeniem Klienta po wstępnej instalacji Oprogramowania XHQ, o ile takie połączenie nie zostało zatwierdzone w Dokumentacji lub na piśmie przez SISW.
- (d) Użytkowanie Oprogramowania XHQ z innymi nośnikami niezgodnymi ze specyfikacjami producenta lub utrzymywanymi niezgodnie z nimi albo przyczyny inne niż zwykle użytkowanie lub
- (e) Niewypełnianie przez Klienta zobowiązań wynikających z Umowy i niniejszego załącznika dotyczącego Oprogramowania XHQ.