

Oprogramowanie XHQ

Postanowienia dotyczące Usług wsparcia/utrzymania produktu

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

1. **DEFINICJE.** Użyte w niniejszym dokumencie terminy pisane wielką literą mają znaczenie zgodne z definicją zawartą w innym miejscu Umowy. Do niniejszych Postanowień dotyczących wsparcia/utrzymania XHQ odnoszą się następujące definicje dodatkowe:
 - (a) „**Zgłoszenie incydentu**” lub „**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 w godzinach wsparcia.
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 starszych 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 wsparciem technicznym ujętym w Ogólnych warunkach świadczenia usług wsparcia/utrzymania przez SISW, 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 przez Klienta 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.** Poniżej podano dostępne poziomy wsparcia wraz z odpowiadającymi im czasami reakcji. Standardowy poziom wsparcia to brązowy, a opcjonalne poziomy wyższe to srebrny i złoty.

- (a) **Brązowy poziom wsparcia:** usługi wsparcia technicznego są świadczone przez 9 godzin na dobę, od poniedziałku do piątku. Uwzględniany jest czas letni.

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

- **Ameryka Północna i Południowa** (od 7:00 do 18:00 czasu PST)
- **Azja Południowo-Wschodnia** (od 9:30 do 18:30 czasu IST)

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

- **Ameryka Północna i Południowa:** Kalifornia, USA
- **Azja Południowo-Wschodnia:** Pune, Indie

Przykład dla strefy Ameryki Północnej i Południowej: *godziny pracy od 7:00 do 18:00 czasu pacyficznego, od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w Stanach Zjednoczonych.*

- (b) **Srebrny poziom wsparcia:** możliwość wykorzystania obu dostępnych stref wsparcia.

Możliwość wykorzystania obu stref wsparcia określonych dla poziomu brązowego (**Ameryka Północna i Południowa i Azja Południowo-Wschodnia**), czego efektem są wydłużone godziny pracy.

Dni i godziny rozpoczęcia/zakończenia wsparcia w tygodniu są zgodne z lokalnymi godzinami wsparcia dla strefy Ameryki Północnej i Południowej.

Oznacza to godziny pracy od 7:00 do 18:00 czasu pacyficznego, od poniedziałku do piątku, jak w przypadku Ameryki Północnej i Południowej, z dodatkową możliwością wykorzystania godzin wsparcia w strefie Azji Południowo-Wschodniej.

- (c) **Złoty poziom wsparcia:** awaryjne wsparcie techniczne przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.

Wsparcie na poziomie srebrnym, z dodatkowym awaryjnym wsparciem technicznym przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu dla incydentów wagi 1.

W poniższej tabeli przedstawiono czasy reakcji zależnie od klasy priorytetu incydentu. SISW dołoży wszelkich uzasadnionych rachunkiem ekonomicznym starań, aby dotrzymać czasów reakcji wskazanych poniżej w godzinach pracy.

Krytyczny	Wysoki	Średni/Ogólny	Niski
2 godziny	4 godziny	1 dzień roboczy	2 dni robocze

2.8. **Opłata wstępna i opłaty za odnowienie.** Opłata za usługi wsparcia/utrzymania dla Oprogramowania XHQ jest płatna w stosunku rocznym, z góry na początku każdego roku kalendarzowego. Opłata 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 nieautoryzowanego lub 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 zwykłe użytkowanie lub
- (e) Niedopełnienie przez Klienta obowiązków wynikających z Umowy.