

Informacja o zasadach świadczenia serwisu i wsparcia technicznego produktów NV5 Geospatial Solutions, Inc.

Informacje ogólne

Informacje zawarte w tym dokumencie dotyczą usług serwisu i wsparcia technicznego produktów ENVI oraz SARscape wraz z modułami dodatkowymi, świadczonych przez wyłącznego dystrybutora tych produktów NV5 Geospatial Solutions, Inc. w Polsce – firmy Esri Polska Sp. z o.o.

Aktualna polisa serwisowa dla oprogramowania NV5 Geospatial Solutions, Inc. to gwarancja satysfakcji z użytkowania zakupionych narzędzi. W ramach dwunastomiesięcznych kontraktów serwisowych przysługuje Państwu dostęp do aktualizacji oprogramowania oraz pomocy technicznej świadczonej przez zespół wykwalifikowanych specjalistów posiadających dogłębną wiedzę praktyczną i teoretyczną z zakresu teledetekcji i kartografii.

Okres obowiązywania polisy serwisowej rozpoczyna się pierwszego dnia następnego miesiąca licząc od daty zakupu dowolnego pakietu oprogramowania NV5 Geospatial Solutions, Inc. i wygasa po roku. Po tym okresie przysługuje Państwu prawo do przedłużenia polisy serwisowej na kolejny rok i następne lata. Wiąże się to z wniesieniem opłaty za serwisowanie narzędzi NV5 Geospatial Solutions, Inc.

Odnowienie polisy serwisowej

W przypadku przerwy w okresie serwisowania narzędzi NV5 Geospatial Solutions, Inc. nie przekraczającej trzech lat, przysługuje Państwu możliwość odnowienia polisy serwisowej po uregulowaniu należności za okres, podczas którego oprogramowanie pozostawało bez aktualnej polisy serwisowej oraz wykupieniu polisy na następny okres. Jeżeli w okresie, w którym oprogramowanie pozostawało bez aktualnej polisy serwisowej, zostały wydane jego nowsze wersje, po odnowieniu polisy serwisowej zostanie Państwu dostarczona aktualna wersja tego oprogramowania, a wszystkie kolejne nowe wydania doręczane będą zgodnie z warunkami umowy licencyjnej. W przypadku przerwy w okresie serwisowania produktów NV5 Geospatial Solutions, Inc. przekraczającej trzy lata, odnowienie polisy serwisowej odbywa się na warunkach ustalanych indywidualnie.

Wsparcie techniczne

Transfer licencji pomiędzy różnymi komputerami tej samej klasy będącymi w Państwa posiadaniu (np. z Macintosh na PC) jest bezpłatny, o ile transferowane oprogramowanie posiada aktualną polisę serwisową. Aktualizacje produktów udostępniane są drogą elektroniczną na stronie <https://portal.nv5geospatialsoftware.com> (po wcześniejszym zalogowaniu). Przy zgłaszaniu problemów technicznych związanych z oprogramowaniem NV5 Geospatial Solutions, Inc. prosimy o przekazywanie nam następujących informacji:

- Nazwa organizacji.
- Numer licencji.
- Numer polisy serwisowej.
- Nazwa i numer wersji oprogramowania, typ systemu operacyjnego, zainstalowane uaktualnienia.
- Opis problemu powinien zawierać wszystkie informacje konieczne do jego odtworzenia w warunkach laboratoryjnych, w szczególności powinien uwzględniać próbkę danych.

Nasi konsultanci pozostają do Państwa dyspozycji pod adresem poczty elektronicznej envi_support@esri.pl od poniedziałku do piątku w godzinach 8:30-16:30. Zapraszamy także do korzystania z naszych zasobów on-line: Reference Guide, User's Guide, online help dostępnych pod adresami:

www.nv5geospatialsoftware.com/support

www.nv5geospatialsoftware.com/docs/home.html