Regulamin Wsparcia Technicznego

Zasady i warunki świadczenia usług Wsparcia

Technicznego i serwisu Oprogramowania Esri, Inc.

2.2.5

Niniejszy dokument zawiera opis i zakres usług standardowo świadczonych przez Esri Polska sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie w ramach wsparcia technicznego i serwisu dla Oprogramowania Esri Inc. z siedzibą Redlands, California, US. Ponadto, niniejszy dokument zawiera również opis wszelkich procedur i zasad postępowania Klienta i Esri Polska sp. z o.o., wymaganych przy świadczeniu usług wsparcia technicznego i serwisu przez Esri Polska sp. z o.o. na rzecz Klienta.

§ 1 Definicje

Poniżej wskazanym pojęciom pisanym wielką literą nadane zostało następujące znaczenie:

Regulamin Wsparcia Technicznego	niniejszy dokument opisujący zasady i warunki świadczenia usług **Wsparcia** technicznego i serwisu 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
Esri Inc.	Esri Inc. z siedzibą w Redlands, Kalifornia, Stany Zjednoczone Ameryki Północnej - producent oprogramowania ArcGIS
Esri Polska	Esri Polska spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą Warszawie
Oprogramowanie	oprogramowanie komputerowe wskazane w Umowie lub Załączniku do Umowy, objęte Umową Licencyjną, dla którego świadczone są usługi Wsparcia
Oprogramowanie klasy Desktop	Aplikacje ArcGIS Desktop ** oraz ArcGIS Pro wraz z rozszerzeniami
Oprogramowanie klasy Server	Aplikacje wchodzące w skład pakietu ArcGIS Server/ArcGIS Enterprise wraz z rozszerzeniami,
Subskrypcja ArcGIS Developer Bundle	Aplikacje wchodzące w skład subskrypcji ArcGIS Developer Bundle,
Użytkownik subskrypcji ArcGIS Developer Bundle	Osoba upoważniona do korzystania z subskrypcji ArcGIS Developer Bundle
Dokumentacja	„Dokumentacja” w rozumieniu Umowy Licencyjnej, udostępniona Klientowi razem z Oprogramowaniem
Wersja Oprogramowania	wydanie Oprogramowania oznaczone numerem, np. 11.1

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
Dane	„Dane" w rozumieniu Umowy Licencyjnej udostępnione Klientowi wraz z Oprogramowaniem
Aktualizacja Danych	każde nowe wersje Danych lub uzupełnienie Danych udostępnione Klientowi wraz z Oprogramowaniem lub w wyniku Aktualizacji Oprogramowania w ramach świadczenia usług Wsparcia
Umowa Licencyjna	Umowa lub odpowiednio umowy zawarte pomiędzy Esri Inc. a Klientem, upoważniające Klienta do korzystania z Oprogramowania, Dokumentacji oraz Danych 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 w niniejszym Regulaminie Wsparcia Technicznego lub w Umowie, jeżeli z jej treści wynikają wprost odstępstwa od poszczególnych postanowień Regulaminu Wsparcia Technicznego lub odstępstwo od stosowania go w całości; - co do zasady świadczone w związku z zawarciem przez Klienta Umowy Licencyjnej, w ramach, tzw. serwisu gwarantowanego obowiązującego przez rok od dnia zawarcia Umowy Licencyjnej lub - w ramach odrębnie płatnego serwisu przez okres trwania Umowy
Wsparcie Deweloperskie	Usługi w zakresie pomocy technicznej, świadczone przez Esri Polska na rzecz użytkowników subskrypcji ArcGIS Developer Bundle, na zasadach wskazanych Umowie lub niniejszym Regulaminie Wsparcia Technicznego - w ramach subskrypcji ArcGIS Developer Bundle lub w ramach odrębnie płatnego rocznego serwisu deweloperskiego dokupionego do subskrypcji ArcGIS Location Platform
Dzień Roboczy	dzień od poniedziałku do piątku w 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 [§ 3 ust.2] Regulaminu Wsparcia Technicznego

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 Regulaminie Wsparcia Technicznego. Czas reakcji liczony jest z uwzględnieniem jedynie czasu pracy Esri Polska w godzinach roboczych w Dni Robocze
Konto globalne Esri	Konto zakładane przez użytkowników serwisów Esri, Inc. służące m.in. uzyskaniu dostępu do Oprogramowania i umożliwiające jednoznaczną identyfikację użytkownika w systemach Esri Inc.

§ 2 Zakres Wsparcia

1. Usługi Wsparcia świadczone są przez Esri Polska przez okres oraz w ramach wynagrodzenia wskazanego w Umowie.
2. W ramach usług Wsparcia świadczonych na rzecz Klienta, Esri Polska oferuje:
   2.1. Dostęp Klienta do aktualizacji Oprogramowania objętego usługą Wsparcia oraz dostęp do aktualizację Danych zawartych w Oprogramowaniu objętym usługą Wsparcia i Dokumentacji niezbędnej do korzystania z Aktualizacji Oprogramowania,
   2.2. możliwość zamiany posiadanego Oprogramowania na inne, w przypadku, gdy Esri Inc. oferuje taką zamianę,
   2.3. wsparcie techniczne Oprogramowania w zakresie usuwania i naprawy błędów w Oprogramowaniu,
   2.4. dostęp do pomocy on-line na stronie internetowej Esri Inc.,
   2.5. dostęp do wybranych publikacji wydawanych przez Esri Inc.,
3. Usługi Wsparcia Deweloperskiego świadczone są przez konsultantów producenta Oprogramowania w języku angielskim i obejmują pomoc w rozwiązywaniu problemów wynikłych w trakcie tworzenia nowych lub dostosowywania istniejących aplikacji z wykorzystaniem komponentów programistycznych dostarczanych przez Esri Inc.
   3.1. Usługa Wsparcia Deweloperskiego dostępna jest w ramach subskrypcji ArcGIS Developer Bundle i pozostaje aktywna przez okres, w którym aktywna jest subskrypcja
   3.2. Subskrypcja ArcGIS Location Platform zawiera jedynie wsparcie Community Esri. Istnieje możliwość dokupienia rocznej usługi Wsparcia Deweloperskiego Cała korespondencja dotycząca problemu prowadzona powinna być w języku angielskim.
4. W ramach usług Wsparcia dla produktu ArcGIS Pro do użytku osobistego asysta techniczna świadczona jest na rzecz Klienta przez 90 dni począwszy od daty zakupu Oprogramowania i obejmuje jedynie:
   4.1. pomoc techniczną w zakresie instalacji Oprogramowania,
   4.2. dostęp do materiałów publikowanych on-line na stronie internetowej Esri Inc.,
5. Dodatkowo, w trakcie obowiązywania licencji na Oprogramowanie ArcGIS Pro do użytku osobistego, Klientowi przysługuje aktualizacja do najnowszej wersji Oprogramowania.
6. Klient przyjmuje do wiadomości, że z uwagi na konieczność zachowania ciągłości okresu serwisowania Oprogramowania, w przypadku, gdy rozpoczęcie świadczenia Wsparcia na podstawie Umowy nie następuje bezpośrednio po upływie okresu, w którym Esri Polska zobowiązana była do świadczenia na rzecz Klienta usług Wsparcia, standardowa opłata serwisowa z tytułu zawarcia Umowy – według wyboru Esri Polska – może:

6.1. zostać zwiększona o kwotę stanowiącą iloczyn liczby dni przypadających pomiędzy ostatnim dniem poprzedniego okresu świadczenia Wsparcia a pierwszym dniem świadczenia Wsparcia na podstawie Umowy oraz kwoty wynikającej z podzielenia aktualnej na dzień wznowienia Wsparcia kwoty rocznej opłaty serwisowej odpowiadającej rodzajowi i zakresowi Oprogramowania objętego Wsparciem na dzień wznowienia przez 365; lub

6.2. zostać zwiększona o kwotę stanowiącą 1,5 krotność rocznej opłaty serwisowej odpowiadającej rodzajowi i zakresowi Oprogramowania objętego Wsparciem na dzień wznowienia Wsparcia, na podstawie Umowy; lub

6.3. w szczególnych sytuacjach, nie ulec zwiększeniu.

7. Ewentualna kwota zwiększająca standardową opłatę licencyjną zostanie określona w treści Umowy.

§ 3 Osoby Upoważnione

1. Klient może wyznaczyć następującą maksymalną liczbę Osób Upoważnionych:

2.1. w przypadku wykupienia przez Klienta Wsparcia do jakiegokolwiek oprogramowania Esri innego niż Oprogramowanie klasy Desktop lub klasy Server – **1 Osobę Upoważnioną**,

2.2. w przypadku wykupienia przez Klienta Wsparcia jedynie do jednego Oprogramowania klasy Desktop (Wsparcia jedynie do jednej licencji na korzystanie z Oprogramowania klasy Desktop) – **1 Osobę Upoważnioną**,

2.3. w przypadku wykupienia przez Klienta Wsparcia do więcej niż jednego Oprogramowania klasy Desktop (Wsparcia do więcej niż jednej licencji na korzystanie z Oprogramowania klasy Desktop) – **3 Osoby Upoważnione**,

2.4. w przypadku wykupienia przez Klienta Wsparcia do Oprogramowania klasy Server (Wsparcia do licencji na korzystanie z Oprogramowania klasy Server) – **3 Osoby Upoważnione**,

2.5. w przypadku wykupienia przez Klienta Wsparcia do Subskrypcji ArcGIS Developer Bundle (obejmującego licencje na korzystanie z oprogramowania wchodzącego w skład tej subskrypcji) – **1 Osobę Upoważnioną** dla każdej wykupionej Subskrypcji ArcGIS Developer Bundle.

§ 4 Aktualizacje Oprogramowania, Danych oraz Dokumentacji

1. W ramach świadczenia usług Wsparcia Esri Polska zapewnia Klientowi przez czas trwania usług Wsparcia dostęp do udostępnianych przez Esri, Inc. Aktualizacji Oprogramowania oraz Aktualizacji Danych i Aktualizacji Dokumentacji w zakresie i na zasadach opisanych w Umowie.

§ 5 Pomoc techniczna i wsparcie w usuwaniu błędów

[Zakres świadczonej pomocy technicznej i wsparcia w usuwaniu błędów]

1. Usługi świadczone w ramach niniejszego Regulaminu Wsparcia Technicznego obejmują wsparcie w usuwaniu i naprawie błędów w Oprogramowaniu oraz bieżącą pomoc techniczną związaną z eksploatacją Oprogramowania.

2. Bieżąca pomoc techniczna związana z eksploatacją Oprogramowania polega na pomocy w rozwiązywaniu problemów związanych z instalacją i uruchomieniem Oprogramowania.

3. Usługi świadczone na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie Wsparcia Technicznego, a zwłaszcza pomoc techniczna i wsparcie w usuwaniu błędów, których zakres wskazany jest § 5 niniejszego dokumentu nie dotyczą Oprogramowania, które:

3.1. zostało samodzielnie zmodyfikowane przez Klienta lub osobę trzecią – podmiot inny niż Esri Polska lub Esri Inc.,

3.2. znajduje się w cyklu życia (wersji) wyłączonym przez Esri Inc. z procedur pomocy technicznej oraz wsparcia w usuwaniu błędów (Aktualne zestawienie wersji oprogramowania ArcGIS podlegających pomocy technicznej oraz wsparciu w usuwaniu błędów dla każdego z oferowanych produktów znajduje się w dokumentach dostępnych na stronach poszczególnych produktów:

https://support.esri.com/en-us/products/<nazwa produktu>/life-cycle.

4. Pomoc techniczna i wsparcie w usuwaniu błędów świadczone na zasadach określonych w niniejszym dokumencie Regulamin Wsparcia Technicznego nie obejmują:

4.1. świadczenia przez Esri Polska usług doradztwa w zakresie zagadnień związanych z konfiguracją systemu Klienta inną niż konieczna do uruchomienia i korzystania z Oprogramowania oraz Aktualizacji Oprogramowania,

4.2. świadczenia przez Esri Polska usług doradztwa oraz wsparcia merytorycznego związanego z tworzeniem przez Klienta własnych aplikacji z wykorzystaniem udostępnionych Klientowi przez Esri Polska komponentów programistycznych oraz API, za wyjątkiem zgłoszeń przekazywanych przez użytkowników subskrypcji ArcGIS Developer Bundle posiadających wykupioną usługę Wsparcia Deweloperskiego,

4.3. usuwania błędów w samodzielnie stworzonej przez Klienta lub stworzonej przez osobę trzecią konfiguracji Oprogramowania lub aplikacji Oprogramowania;

4.4. usuwania błędów, które wystąpiły w Oprogramowaniu na skutek samodzielnego wykonania przez Klienta lub osobę trzecią konfiguracji lub aplikacji Oprogramowania;

4.5. świadczenia przez Esri Polska usług pomocy technicznej w zakresie obsługi urządzeń peryferyjnych, za wyjątkiem odpowiedzi na pytania dotyczące ich współpracy z Oprogramowaniem oraz Aktualizacjami Oprogramowania,

4.6. świadczenia przez Esri Polska usług pomocy technicznej w zakresie obsługi Oprogramowania oraz Aktualizacji Oprogramowania w sposób niezgodny z załączoną do Oprogramowania oraz do Aktualizacji Oprogramowania Dokumentacją oraz Aktualizacją Dokumentacji.

5. Esri Polska może zaoferować Klientowi świadczenie usług, o których mowa w [§ 5 ust 4] Regulaminu Wsparcia Technicznego w ramach ustalonych odrębnie konsultacji, na warunkach opisanych w odrębnej ofercie przedstawionej Klientowi lub zawartej z nim umowie.

[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 Regulaminie Wsparcia Technicznego.

7. Zgłaszanie przez Osoby Upoważnione błędów w Oprogramowaniu, Aktualizacjach Oprogramowania oraz jakichkolwiek innych problemów związanych z Oprogramowaniem lub Aktualizacjami Oprogramowania, za wyjątkiem opisanym w [§ 5 ust. 9] Regulaminu Wsparcia Technicznego może odbywać się jedynie za pośrednictwem Systemu Pomocy Technicznej On-line, dostępnego pod adresem https://my.esri.com 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:

- Kategorię produktu,
- Podkategorię produktu,
- Produkt,
- Wersję (Oprogramowania, aktualizacji Oprogramowania),
- System Operacyjny,
- Wersję Systemu Operacyjnego,
- Ustawienia Regionalne Systemu Operacyjnego,
- 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 roboczych Esri Polska w Dni Robocze.
10. Zgłaszając błąd lub problem telefonicznie, w przypadkach wskazanych w [§ 5 ust. 9] Regulaminu Wsparcia Technicznego, Osoba Upoważniona powinna podać w zgłoszeniu wszystkie dane, o których mowa w [§ 5 ust. 8] Regulaminu Wsparcia Technicznego.
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] Regulaminu Wsparcia Technicznego 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 24 godziny.

[Rozwiązanie zgłoszonego błędu lub problemu]

18. Klient zobowiązany jest do niezwłocznego dostarczenia Esri Polska wszelkich informacji potrzebnych do usunięcia błędu lub rozwiązania problemu.
19. Planowany czas naprawy błędu lub rozwiązania problemu wynosi:
    19.1. w przypadku błędu, który może być samodzielnie poprawiony przez Esri Polska – jeden Dzień Roboczy;
    19.2. w przypadku zgłoszenia błędu, który musi być poprawiony lub naprawiony przez Esri Inc. lub do którego rozwiązania konieczne są wyjaśnienie ze strony Klienta – minimum pięć Dni Roboczych;

19.3. w przypadku zgłoszenia błędu, który może zostać poprawiony jedynie w Aktualizacji Oprogramowania – czas do ukazania się nowej Aktualizacji Oprogramowania usuwającej błąd zgłoszony przez Klienta.

20. 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 od upływu Czasu Reakcji, do momentu dostarczenia przez Esri Polska rozwiązania zgłoszonego błędu lub innego problemu.

21. 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.

22. Usunięcie błędu lub rozwiązania problemu przez Esri Polska może polegać na:

22.1. dokonaniu poprawki w wersji Oprogramowania posiadanej przez Klienta, która zlikwiduje zgłoszony problem,

22.2. udostępnieniu Klientowi Aktualizacji Oprogramowania, która zlikwiduje zgłoszony problem,

22.3. przekazaniu zgłoszenia o błędzie do Esri Inc., która jako jedyna może rozwiązać zgłoszony przez Klienta błąd.

22.4. udzieleniu Klientowi konsultacji rozwiązującej problem.

§ 6 Pomoc dostępna on-line

1. W ramach usług Wsparcia Klient otrzymuje dostęp do informacji w języku angielskim, dotyczących w szczególności nowych wersji oprogramowania Esri, uaktualnień i poprawek do oprogramowania Esri, zgromadzonych w serwisach www prowadzonych przez Esri Inc. pod adresem https://support.esri.com.

2. Pod adresem https://support.esri.com w sekcji Featured Articles gromadzone są anglojęzyczne materiały dotyczące korzystania z poszczególnych produktów z rodziny ArcGIS, „tips and tricks" oraz odpowiedzi na najczęściej zadawane pytania.

3. Częściowa zawartość pomocy dostępnej on-line współtworzona jest przez użytkowników oprogramowania Esri i nie jest weryfikowana, ani przez Esri Inc., ani przez Esri Polska.
   W związku z powyższym Esri Polska oraz Esri Inc. nie biorą odpowiedzialności za treść informacji zamieszczonych przez pozostałych użytkowników w pomocy dostępnej on-line, a szczególności na grupach dyskusyjnych użytkowników oprogramowania Esri.

§ 7 Konferencja użytkowników oprogramowania Esri

1. Esri Inc. jest organizatorem corocznej Międzynarodowej Konferencji Użytkowników Oprogramowania Esri odbywającej się w USA i pozwalającej na rozszerzenie wiedzy o produktach Esri i ich wdrożeniach oraz nawiązanie kontaktów ze specjalistami odpowiedzialnymi za poszczególne produkty a także z użytkownikami oprogramowania Esri z innych krajów.

2. Dla Klientów objętych usługą Wsparcia przewidziane są zniżki w opłacie za udział w konferencji. Więcej informacji na ten temat publikowane jest przed każdą konferencją na stronach www.esri.com/events/uc.

** zgodnie z cyklem życia produktu ArcGIS Desktop serwis Mature Support dla ArcGIS Desktop 10.8.x (ArcMap 10.8.x) świadczony jest do 1 marca 2026 r. ***.

*** dla klientów infrastrukturalnych i telekomunikacyjnych Esri posiadających aktywne umowy serwisowe i posiadających rozwiązania oparte o sieci geometryczne mogą obowiązywać inne daty. Producent udostępnia zalecenia i wzorce wdrożeniowe, które pozwalają sprawnie migrować systemy dziedzinowe na nowe wersje oprogramowania (ArcGIS Enterprise 11.x, ArcGIS Pro 3.x z modelem Utility Network), które pozwalają jeszcze lepiej wspierać bezpieczeństwo i potrzeby biznesowe w całej organizacji.