

USŁUGI WSPARCIA I SERWISU DO PRODUKTÓW SOFTWARE AG ENTERPRISE ACTIVE

Klient jest licencjobiorcą niektórych produktów Software AG na podstawie Umowy Licencyjnej i Serwisowej, zawartej ze spółką zależną Software AG (zwaną dalej „Dostawcą”). Usługi wsparcia technicznego i serwisu, które Dostawca zobowiązał się świadczyć na podstawie Umowy Licencyjnej i Serwisowej, są zdefiniowane w niniejszym dokumencie, który stanowi załącznik do takiej Umowy Licencyjnej i Serwisowej.

1 DEFINICJE

1.1 **Definicje:** O ile z kontekstu nie wynika inaczej, następujące słowa i wyrażenia użyte w niniejszej Umowie mają znaczenie określone poniżej:

„Dzień Roboczy”	Dni od poniedziałku do piątku, które są zgodne z dniami roboczymi działu globalnej pomocy technicznej Software AG, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w kraju określonym na pierwszej stronie Umowy Licencyjnej i Serwisowej (w polu „adres Licencjobiorcy”).
„Godzina Robocza”	Godziny od 8:00 do 17:00 w Dniu Roboczym głównego centrum pomocy technicznej w regionie Klienta: region EMEA — od 8 do 17 (strefa czasowa CET) region APJ — od 8 do 17 (strefa czasowa MYT) region US — od 8 do 17 (strefa czasowa MT) Godziny pracy Globalnego Działu Wsparcia Software AG mogą ulec zmianie.
„Dokumentacja”	Podręczniki użytkownika udostępniane przez Dostawcę licencjobiorcom Oprogramowania.
„Błąd”	Każda weryfikowalna i odtwarzalna istotna niezdolność Oprogramowania do spełnienia wymagań specyfikacji tego Oprogramowania. Jednakże „Błąd” nie obejmuje niezdolności spowodowanej przez: (i) użycie lub funkcjonowanie Oprogramowania z jakimkolwiek innym oprogramowaniem bądź kodem w środowisku innym niż określone bądź zalecane w Dokumentacji, (ii) modyfikację Oprogramowania niewykonaną przez Dostawcę lub niezatwierdzoną przez Dostawcę na piśmie lub (iii) jakikolwiek błąd, usterkę bądź wadę Oprogramowania strony trzeciej używanego razem z Oprogramowaniem.
„Naprawa Błędu”	Modyfikacja, dodanie nowych elementów do Oprogramowania lub usunięcie elementów z Oprogramowania, w wyniku którego Oprogramowanie spełnia istotne wymogi obecnych specyfikacji, bądź rutynowa procedura, która, wykonywana podczas funkcjonowania Oprogramowania, eliminuje wszelkie istotne niepożądane skutki, jakich doświadczył Klient w wyniku Błędu. Naprawa błędów może mieć formę poprawki, obejścia problemu Pakietu Serwisowego lub Wydania Serwisowego.
„Poprawka”	Software AG tworzy poprawki błędów na poziomie komponentów w celu rozwiązania poszczególnych problemów. Takie problemy mogą być wykryte w naszych laboratoriach kontroli jakości lub podczas instalacji u klienta. Poprawki: (a) są testowane, aby zapewnić rozwiązanie problemu w warunkach docelowej konfiguracji, (b) są łączone w obrębie pod komponentów poszczególnych funkcji, np. Integration Server Scheduler, (c) okresowo są włączane do planowych, zbiorczych pakietów serwisowych lub Wersji Oprogramowania. (d) są dostępne dla innych klientów poprzez Portal Wsparcia Software AG.
„Umowa Licencyjna”	Umowa Licencyjna i Serwisowa, na podstawie której Klientowi udzielono licencji na Oprogramowanie.
„Wersja Główna”	Wersja, w której dostarczono istotne nowe cechy i funkcje. Niektóre wersje główne mogą zawierać także zmiany architektury, które wymagają całkowitej reinstalacji, a nie prostego „nainstalowania”, jak to bywa w przypadku typowych wersji uzupełniających lub pakietów serwisowych oraz wydań serwisowych. Wersja o nazwie zakończonej na „X.0” jest wersją główną.
„Wersja Uzupełniająca”	Wersja, w której określone nowe cechy i funkcje dostarczono razem z poprawkami. Wersje o numeracji „X.Y” są zazwyczaj wersjami uzupełniającymi, np. webMethods 9.7 lub Natural 6.3. Wersje uzupełniające zazwyczaj udostępniają łatwe rozszerzenia oraz wymagają tylko opcji „nainstalowania”.
„Wydanie Serwisowe” / „Pakiet Serwisowy”	Oznacza planowane wydanie, w którym dostarczany jest zbiór Poprawek. Może dodatkowo zawierać nowe cechy. Pakiety Serwisowe/Wydania Serwisowe są oznaczone za pomocą użycia skrótu SP lub SR w numeracji, np. Produkt A X.Y SP1 lub Produkt B X.Y SR 1. W miejscach, gdzie określono pełny identyfikator wersji, Pakiety Serwisowe/Wydania Serwisowe są oznaczone przez trzecią część numeru wersji („X.Y.Z”). Pakiety Serwisowe/Wydania Serwisowe oferują łatwe uaktualnienie oraz podejście poprzez „doinstalowanie” w celu uaktualnienia. Aby zapewnić optymalne wsparcie, Klient jest zobowiązany do uaktualnienia do najnowszego wydania Pakietu Serwisowego/Wydania Serwisowego.
„Oprogramowanie”	Programy Dostawcy, na które Klientowi udzielono licencji na podstawie Umowy Licencyjnej.
„Globalny Dział Wsparcia Software AG”	Globalny dział wsparcia Dostawcy, świadczący usługi wsparcia i serwisu na rzecz danego Klienta.
„Portal Wsparcia Software AG”	Prowadzony przez Dostawcę internetowy system obsługi Klienta, oferujący usługi prewencyjne, informacje i Naprawy Błędów.

2 OPIS USŁUGI

2.1 **Wprowadzenie:** Klient jest uprawniony do następujących usług dotyczących Oprogramowania w zamian za uiszczenie uzgodnionych opłat za wsparcie i serwis oraz zgodnie z uzgodnionymi warunkami. Jeśli Klient ma więcej niż jedną licencję na dane Oprogramowanie, jest zobowiązany zakupić usługi serwisu i wsparcia do wszystkich takich licencji, a nie jedynie do niektórych z nich. Klient nie może także rozwiązać umów o takie usługi w odniesieniu tylko do niektórych z takich licencji.

2.2 **Enterprise Active Maintenance i Usługi Wsparcia:** Enterprise Active Maintenance obejmuje następujące usługi:

- Całodobowy dostęp do Portalu Wsparcia Software AG, w tym do systemu obsługi (przeglądanie, przekazywanie) zgłoszeń incydentów (tylko dla upoważnionych osób kontaktowych ds. technicznych), a także do informacji o nowych produktach, dokumentacji, centrum wiedzy oraz informacji o dostępnych poprawkach Oprogramowania.
- Usługi wsparcia 24x7 dla wszystkich incydentów z pierwszą odpowiedzią Globalny Dział Wsparcia Software AG w ramach określonego czasu reakcji. Wsparcie telefoniczne zgodnie z Umową jest dostępne w trybie 24x7 (24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu). Właściwy numer telefonu dostępny jest

na Portalu Wsparcia Software AG. Jeśli nie jest świadczone wsparcie w języku lokalnym, wsparcie telefoniczne jest świadczone w języku angielskim.

- (c) Pomoc telefoniczna po Godzinach pracy i w dni inne niż Dni robocze świadczone jest wyłącznie w języku angielskim.
- (d) Informacje o nowych funkcjach i imprezach oraz artykuły nt. zastosowań u Klientów.
- (e) Plan rozwiązania: w ciągu pierwszych czterech godzin od otrzymania zgłoszenia incydentu kryzysowego.
- (f) Priorytetowe kolejowanie incydentów (dotyczy incydentów o jednakowym poziomie istotności).
- (g) Wsparcie multiregionalne – patrz "Obsługa Zgłoszeń Klientów" opisana poniżej.
- (h) Nieograniczona liczba osób kontaktowych ds. technicznych, upoważnionych do wejścia na Portal Wsparcia Software AG. Wszystkie upoważnione osoby kontaktowe ds. technicznych muszą mieć odpowiednie kompetencje i umiejętności techniczne oraz zostać przydzielone przez Klienta do obsługi zgłoszeń użytkowników Oprogramowania. Aby zapobiec niewłaściwemu wykorzystywaniu usług, mogą być one zamawiane wyłącznie przez upoważnione osoby kontaktowe ds. technicznych zgłoszone wcześniej Dostawcy. Klient jest zobowiązany do przeglądania i aktualizowania listy upoważnionych osób kontaktowych ds. technicznych raz do roku, aby zapewnić jej poprawność. Konta grupowe dla osób kontaktowych ds. technicznych, które są używane przez wielu przedstawicieli Klienta nie są dozwolone. Jeden przedstawiciel Klienta odpowiada jednej osobie kontaktowej ds. technicznych.
- (i) Osobiste sesje online z konsultantem dotyczące różnych tematów (maksymalnie 4 konsultacje rocznie, dodatkowe na żądanie, w zależności od dostępności). Wykaz sesji jest dostępny na portalu wsparcia technicznego Software AG; wykaz może ulec zmianie w dowolnym czasie.

3 AKTUALIZACJE OPROGRAMOWANIA I DOKUMENTACJI

3.1 **Aktualizacje Oprogramowania i Dokumentacji:** Globalny Dział Wsparcia Software AG będzie dostarczać (pod warunkiem dostępności):

- (a) nowe wersje licencjonowanych produktów Software AG;
- (b) aktualizacje Oprogramowania zawierające poprawki błędów;
- (c) aktualizacje Dokumentacji Oprogramowania.

Informacje o dostępności aktualizacji Oprogramowania i Dokumentacji podane są na Portalu Wsparcia Software AG.

4 OBSŁUGA ZGŁOSZEŃ KLIENTA

4.1 **Wprowadzenie:** Zgłoszenia Klienta będą przyjmowane przez Globalny Dział Wsparcia Software AG i będą dokumentowane na portalu wsparcia technicznego Software AG w celu dalszej obsługi. Klient otrzyma numer referencyjny zgłoszenia służący do jego późniejszej identyfikacji.

- (a) Wszelkie incydenty kryzysowe muszą być zgłaszane do działu globalnego wsparcia technicznego Software AG telefonicznie. Podczas składania prośby o wsparcie do oddziału Global Support, klient jest zobowiązany powiadomić o tym fakcie przez telefon lub dodając flagę Crisis w portalu wsparcia Empower.
- (b) Globalny Dział Wsparcia Software AG zareaguje odpowiednio do zdefiniowanego czasu reakcji. W przypadku incydentów krytycznych i standardowych prace nad rozwiązaniem rozpocznie dowolny aktywny w danym momencie region wsparcia. Domyślny region wsparcia osoby kontaktowej ds. technicznych przejmie odpowiedzialność za incydent z chwilą rozpoczęcia swojej pracy.
- (c) Po przejściu odpowiedzialności za incydent przez domyślny region osoby kontaktowej ds. technicznych obsługa incydentów krytycznych i standardowych będzie kontynuowana wyłącznie w godzinach pracy tego regionu..
- (d) Domyślny region osoby kontaktowej ds. technicznych to region, w którym znajduje się siedziba osoby kontaktowej ds. technicznych lub który osoba ta wskazała jako swój region domyślny. Przykładowo, domyślnym regionem dla osoby kontaktowej ds. technicznych z regionu EMEA jest region EMEA, osoba ta może jednak wskazać jako domyślny inny region, np. region AME.
- (e) W dni inne niż Dni robocze Klient korzystający ze wsparcia musi zgłaszać incydenty krytyczne i standardowe za pośrednictwem portalu wsparcia technicznego Software AG oraz dodatkowo skontaktować się telefonicznie z wykonawcą usług globalnego wsparcia, aby otrzymać pierwszą odpowiedź zgodnie z ustalonym czasem reakcji. Czas reakcji jest mierzony od momentu, w którym Klient nawiąże kontakt ze specjalistą ds. wsparcia technicznego Software AG.
- (f) Po Godzinach pracy i w dni inne niż Dni robocze wszelka komunikacja odbywa się wyłącznie w języku angielskim.
- (g) Gdy Klient kontaktuje się telefonicznie z Globalny Dział Wsparcia Software AG, musi podać numer incydentu/zgłoszenia, co jest warunkiem rozpoczęcia prac nad incydemtem.
- (h) Globalny Dział Wsparcia Software AG nie jest zobowiązany do rozwiązania problemu Klienta w ciągu czasu reakcji ani w jakimkolwiek innym terminie.
- (i) Gdy Klient otrzyma potencjalne rozwiązanie Proces asysty kierowniczej zostanie wstrzymany do czasu przetestowania tego rozwiązania przez Klienta. Jeśli Klient poinformuje Globalny Dział Wsparcia Software AG, że rozwiązanie nie wyeliminowało problemu, Proces asysty kierowniczej zostanie wznowiony.

4.2 **Oczekiwanie względem usług:** Do celów klasyfikacji zgłoszeń Klienta wyróżnia się wymienione niżej poziomy istotności problemów. Klasyfikacja taka zapewnia spójne traktowanie incydentów przez Globalny Dział Wsparcia Software AG. Globalny Dział Wsparcia Software AG określi poziom istotności problemu na podstawie poniższej tabeli:

Poziom istotności	Kryzysowy	Krytyczny	Standardowy
Definicja	Problem Klienta ma poważny wpływ na jego działalność biznesową, np. uniemożliwia produkcję. Klient nie może używać Oprogramowania, co wywiera istotny wpływ na jego działalność. Klient nie może w praktyce kontynuować pracy.	Problem Klienta ma znaczny wpływ na jego działalność biznesową, jednak Klient może kontynuować tę działalność w ograniczonym zakresie. Oprogramowanie działa, ale w sposób poważnie ograniczony. Nie istnieje żadne akceptowalne obejście problemu. Klient w znacznym stopniu jest pozbawiony usług.	Problem Klienta ma pewien wpływ na jego działalność biznesową. Oprogramowanie działa i powoduje jedynie niewielkie uciążliwości. Przykłady: drobny Błąd, Błąd w dokumentacji, nieprawidłowe działanie aplikacji, które nie utrudnia w istotny sposób eksploatacji systemu.
Czas reakcji	30 minut: oddzwonienie lub odpowiedź drogą elektroniczną	2 godziny: oddzwonienie lub odpowiedź drogą elektroniczną	1 Dzień: oddzwonienie lub odpowiedź drogą elektroniczną
Kolejkowanie wg priorytetów	Incydenty otrzymują wyższy priorytet niż incydenty o tym samym poziomie istotności, zgłoszone przez Klientów korzystających ze wsparcia technicznego na poziomie Standard.		
Proces wsparcia ze strony kierownictwa Software AG	Po 1 Dniu: wsparcie dyrektora regionalnego Po 2 dniach: wsparcie globalnego	Po 5 Dniach roboczych: wsparcie dyrektora regionalnego Po 7 Dniach roboczych: wsparcie	Brak

	wiceprezesa Po 3 dniach: wsparcie starszego globalnego wiceprezesa Po 5 dniach: dyrektor ds. operacyjnych	globalnego wiceprezesa Po 9 Dniach roboczych: wsparcie starszego globalnego wiceprezesa Po 11 Dniach roboczych: dyrektor ds. operacyjnych	
Raportowanie (harmonogram)	Według uzgodnień pomiędzy Globalnym Działem Wsparcia Software AG a Klientem	Codziennie lub według uzgodnień pomiędzy Globalnym Działem Wsparcia Software AG a Klientem	Według uzgodnień pomiędzy Globalnym Działem Wsparcia Software AG a Klientem, indywidualnie dla każdego przypadku
Sposób reakcji	Plan rozwiązania dostarczony w ciągu pierwszych 4 (czterech) godzin od otrzymania zgłoszenia incydentu kryzysowego. Plan ten będzie zawierać jeden z następujących sposobów rozwiązania (wyłącznie wedle uznania Dostawcy): (i) opis zakładanego rozwiązania problemu; lub (ii) opis tymczasowego obejścia na czas opracowywania rozwiązania przez Dostawcę; lub (iii) udokumentowany plan działań obejmujący: – aktualny status rozwiązania; – planowany termin przekazania kolejnych informacji zwrotnych; – osoby odpowiedzialne po stronie Dostawcy; – obowiązki Klienta (np. dostarczenie plików dziennika).	Klient zostaje powiadomiony o terminie Naprawy Błędu	- Informacja o dacie publikacji wersji Oprogramowania, która rozwiąże dany problem - Wskazanie, że zmiany/rozszerzenia są traktowane zgodnie ze strategią Software AG

4.3 **Narzędzia i procesy:** Globalny Dział Wsparcia Software AG wykorzystuje następujące procesy i narzędzia do znalezienia rozwiązania lub obejścia problemu Klienta:

Diagnostyka / analiza błędów produktów Software AG:

- (a) Ocena dostarczonych danych Klienta (w tym informacji diagnostycznych)
- (b) Klasyfikacja zgłaszanej sytuacji jako problemu dotyczącego produktu, użytkownika albo osoby trzeciej
- (c) Badania prowadzone w centrum wiedzy w zakresie wsparcia technicznego Dostawcy
- (d) Odtworzenie sytuacji błędu (o ile jest to możliwe)
- (e) Współpraca z działem rozwoju produktów Dostawcy

Wyniki i/lub rozwiązania bądź obejścia zostaną przekazane za pomocą następujących środków komunikacji:

- (f) telefon
- (g) portal wsparcia technicznego Software AG
- (h) e-mail
- (i) nośniki danych.

4.4 **Zdalna diagnostyka:** Aby ułatwić analizę problemu, Globalny Dział Wsparcia Software AG może wykonać zdalną diagnostykę. W takim przypadku Globalny Dział Wsparcia Software AG uzyska zdalny dostęp do środowiska Klienta za pomocą diagnostycznego programu narzędziowego (Remote Online Diagnostic Tool), wyłącznie do celów przeprowadzenia diagnozy i analizy. Zdalny dostęp do środowiska Klienta nastąpi w Godzinach pracy, w czasie uzgodnionym pomiędzy Klientem a Globalny Dział Wsparcia Software AG.

5 USŁUGI POZA ZAKRESEM USŁUGI SERWISU I WSPARCIA TECHNICZNEGO SOFTWARE AG

5.1 **Dodatkowe Serwisy:** Klient może zamówić dodatkowe usługi wsparcia technicznego i serwisowe, niewchodzące w zakres Usług wsparcia technicznego i serwisowych zdefiniowany w niniejszych „Warunkach usług serwisowych i wsparcia technicznego” oraz w „Warunkach licencji i usług serwisowych”. Usługi takie mogą być świadczone w zależności od dostępności, w ramach oddzielnej umowy serwisowej, i są płatne oddzielnie. Więcej informacji można znaleźć na Portalu wsparcia technicznego Software AG.

5.2 **Materiały innych firm:** Jeśli wraz z Oprogramowaniem zostaną dostarczone Klientowi programy innych firm niezbędne do działania Oprogramowania, np. maszyny wirtualne Java, aplikacje, platformy, bazy danych („Programy Towarzyszące”), nieobjęte aktywnym wsparciem technicznym ich producentów, Dostawca nie będzie zobowiązany do poprawiania błędów powstałych z powodu takich Programów Towarzyszących oraz do reagowania na incydenty zgłaszane przez Klienta w związku z takimi Programami Towarzyszącymi.

6 ZAKOŃCZENIE SERWISU

6.1 **Harmonogram:** Harmonogram świadczenia usług serwisu i wsparcia technicznego w odniesieniu do Wersji głównych i Wersji uzupełniających jest opublikowany na Portalu Wsparcia Software AG. Klient nie będzie otrzymywać żadnych odrębnych powiadomień w tej sprawie i jest zobowiązany monitorować aktualizacje publikowane na Portalu Wsparcia Software AG. Daty zakończenia świadczenia usług serwisu i wsparcia technicznego w odniesieniu do Wersji głównych i Wersji uzupełniających („Zakończenie serwisu”) zostaną opublikowane na Portalu Wsparcia Software AG i mogą być zmienione w dowolnym czasie.

6.2 **Wsparcie przedłużone:** Po Zakończeniu serwisu Dostawca nie będzie zobowiązany do dostarczania nowych Poprawek, będzie jednak (przez co najmniej 12 miesięcy od Zakończenia serwisu) świadczyć asystę internetową i telefoniczną („Wsparcie przedłużone”) na rzecz Klienta dla Standardowych Wydań, w odniesieniu do danej Wersji głównej i/lub Wersji uzupełniającej. Wszelkie poprawki dostępne przed Zakończeniem serwisu (zwane dalej „dostępnymi Poprawkami”) będą w dalszym ciągu dostępne dla Klienta.

- 6.3 **Wsparcie po zakończeniu Wsparcia przedłużonego:** Po zakończeniu Wsparcia przedłużonego Dostawca będzie w dalszym ciągu zezwalać Klientowi na dostęp do wskazówek i dostępnych Poprawek (dopóki Klient będzie uiszczać stosowne opłaty za serwis i wsparcie techniczne).
- 6.4 **Nowe Poprawki:** Dostawca może wedle swojego uznania zapewniać za dodatkową opłatą pełne Wsparcie techniczne i nowe poprawki również po Zakończeniu serwisu i Wsparcia przedłużonego — szczegółowe informacje ws. umowy o przedłużeniu wsparcia poza datę Zakończenia serwisu można uzyskać na żądanie.
- 7 OBOWIĄZKI KLIENTA**
- 7.1 **Obowiązki klienta:** Wykonywane usługi podlegają następującym warunkom:
- (a) Klient musi zawrzeć z Dostawcą ważną umowę o wsparcie techniczne i serwis Oprogramowania oraz w całości uiścić wszelkie należne opłaty za wsparcie techniczne i serwis.
 - (b) Klient musi zawrzeć z Dostawcą ważną Umowę Licencyjną na Oprogramowanie, które ma być objęte wsparciem technicznym, oraz w całości uiścić wszelkie należne opłaty licencyjne.
 - (c) Oprogramowanie musi być instalowane w lokalizacji Klienta lub w lokalizacji osoby trzeciej, która została upoważniona — na mocy odpowiedniej podstawowej Umowy Licencyjnej i Serwisowej — do eksploatacji Oprogramowania w imieniu Klienta („Dostawca usług outsourcingowych”).
 - (d) Klient zezwala na uzyskiwanie przez Globalnego Działu Wsparcia Software AG zdalnego dostępu do środowiska Klienta, którego dotyczy zgłoszenie o konieczności uzyskania wsparcia.
 - (e) Klient musi udostępnić odpowiednie narzędzia umożliwiające zdalny dostęp Globalnego Działu Wsparcia Software AG (np. Interactive Problem Control System (IPCS), Time Sharing Option (TSO), emulator terminala, Netviewer).
 - (f) Klient musi ustanowić odpowiednie środki bezpieczeństwa w celu zapewnienia, by dostęp działu globalnego wsparcia technicznego Software AG był ograniczony do dozwolonych obszarów.
 - (g) Zainstalowane przez Klienta wersje Oprogramowania muszą być objęte wsparciem technicznym w momencie zgłoszenia problemu przez Klienta.
 - (h) Klient musi używać sprzętu, systemu operacyjnego i oprogramowania bazodanowego zgodnych ze specyfikacją wersji Oprogramowania objętych wsparciem technicznym w momencie zgłoszenia danego problemu; informacje o wersjach Oprogramowania objętych wsparciem technicznym znajdują się na Portalu Wsparcia Software AG.
 - (i) Klient musi zapewnić Globalnego Działu Wsparcia Software AG:
 - dostateczne informacje i pomoc w zakresie środowiska Klienta, zgodnie z wymaganiami Globalnego Działu Wsparcia Software AG (w tym czas komputera), a także wszystkie niezbędne informacje o błędzie
 - wszelką wiedzę specjalistyczną osób trzecich dotyczącą środowiska Klienta, w potrzebnym zakresie
 - informacje o wszelkim używanym oprogramowaniu narzędziowym (na żądanie Globalnego Działu Wsparcia Software AG)
 - wszelkie informacje diagnostyczne (ślady, rzuty, parametry itd.), zgodnie z wymaganiami Globalnego Działu Wsparcia Software AG.