

POLITYKA WSPARCIA DLA APN DOCPOINT

Opublikowana 16 września 2020 przez:

APN Promise S.A. z siedzibą w Warszawie, przy ul. Domaniewskiej 44a, Polska, kod pocztowy: 02-672 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem: 0000375933, NIP: 5210088682, REGON: 012521511, kapitał zakładowy: PLN 998.458,00 (opłacony w całości) („**APN**”)

Zważywszy, że:

- (i) APN jest producentem Aplikacji APN i zamierza licencjonować Aplikację APN Użytkownikowi Końcowemu;
- (ii) Użytkownik Końcowy zamierza wykorzystywać Aplikację APN (licencje) w swojej działalności biznesowej;
- (iii) intencją APN jest opublikowanie zasad świadczenia wsparcia dla Aplikacji APN.

W związku z powyższym, APN postanawia, że:

I. DEFINICJE

Terminy pisane wielką literą mają następujące znaczenie:

APN	ma znaczenie wskazane we wstępie do Umowy;
Aplikacja APN	oznacza aplikację APN DocPoint stworzoną przez APN i licencjonowaną przez oraz wszystkie jej wersje, Aktualizacje i/lub Uaktualnienia. Aplikacji APN nie obejmuje żadnych spersonalizowanych lub indywidualnych rozwiązań informatycznych;
EULA	standardowa umowa licencyjna użytkownika końcowego (obejmująca, między innymi, dostarczanie aplikacji APN i zasady przetwarzania danych osobowych), zawarta pomiędzy APN a Użytkownikiem Końcowym, warunkująca instalację i/lub inne używanie Aplikacji APN przez Użytkownika Końcowego;
Użytkownik Końcowy	ma znaczenie wskazane w EULA ;
Software Assurance	standardowy poziom wsparcia zapewnianego przez APN dla Aplikacji APN;
Wsparcie Premium	rozszerzony poziom wsparcia zapewnianego przez APN dla Aplikacji APN;
Aktualizacja(-e)	ulepszona wersja Aplikacji APN lub jej części, która zawiera drobne poprawki i/lub ulepszenia o nieznacznym charakterze. APN jest uznaniowo upoważniony do decydowania, czy Aktualizacja powinna zostać wydana;
Uaktualnienie(-a)	wydanie Aplikacji APN do celów komercyjnych, które obejmuje znaczne poprawki i/lub znaczące ulepszenia lub które poprawiają funkcjonalność Aplikacji APN. Uaktualnienie nie obejmuje żadnego oprogramowania, które nie jest bezpośrednim następcą uaktualnionej Aplikacji APN. APN jest uznaniowo upoważniony do decydowania, czy Uaktualnienie powinno zostać wydane;
Błąd	Nieprawidłowość działania Aplikacji APN, przekazana do APN przez Użytkownika Końcowego przy pomocy e-mail lub telefonicznie.;
Błąd krytyczny	Kategoria Błędu. Oznacza niedostępność funkcji Narzędzia dla ponad 80%

użytkowników Narzędzia, wpływająca na jakość pracy Zamawiającego;

Błąd poważny

Kategoria Błędu. Oznacza niedostępność lub nieprawidłowe działanie funkcji Narzędzia dla ponad 50% użytkowników Narzędzia, wpływająca na jakość pracy Zamawiającego;

Błąd zwykły

Kategoria Błędu. Oznacza Błąd, który nie jest ani Błędem krytycznym ani Błędem poważnym;

II. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejsza Polityka Wsparcia reguluje:
 - (i) Zasady świadczenia i zakres Software Assurance.
 - (ii) Zasady świadczenia i zakres Wsparcia Premium.

III. SOFTWARE ASSURANCE

1. Usługa jest świadczona od poniedziałku do piątku w godzinach 09:00 – 17:00.
2. Określa się następujące czasy reakcji i możliwe kanały zgłaszania Błędów w zależności od kategorii Błędu:

Kategoria zgłoszenia	Czas reakcji	E-mail	Telefonicznie
Awaria	4h	Tak	Tak
Błąd	16h	Tak	Nie
Usterka	40h	Tak	Nie

3. Ustalenia dodatkowe:
 - (i) Software Assurance daje prawo do bezpłatnego uruchomienia jednej instancji testowej rozwiązania.
 - (ii) Software Assurance daje prawo do aktualizacji oprogramowania do najnowszej wersji (skorzystanie z Aktualizacji lub Uaktualnienia).
 - (iii) APN zastrzega prawo do reagowania na Błędy dotyczące jedynie najnowszej Aktualizacji \ Uaktualnienia Aplikacji APN.
 - (iv) APN zastrzega prawo do zmiany kategorii Błędu, po uprzedniej konsultacji z Użytkownikiem Końcowym.

IV. WSPARCIE PREMIUM

1. Usługa jest świadczona od poniedziałku do piątku w godzinach 09:00 – 17:00.
2. Określa się następujące czasy reakcji i możliwe kanały zgłaszania Błędów w zależności od kategorii Błędu:

Kategoria zgłoszenia	Czas reakcji	E-mail	Telefonicznie
Awaria	2h	Tak	Tak
Błąd	8h	Tak	Tak
Usterka	20h	Tak	Nie

3. Ustalenia dodatkowe:
 - (i) Wsparcie Premium daje prawo do bezpłatnego uruchomienia jednej instancji testowej rozwiązania.
 - (ii) Wsparcie Premium daje prawo do aktualizacji oprogramowania do najnowszej wersji (skorzystanie z Aktualizacji lub Uaktualnienia).
 - (iii) APN zastrzega prawo do reagowania na Błędy dotyczące jedynie najnowszej Aktualizacji \ Uaktualnienia Aplikacji APN.
 - (iv) APN zastrzega prawo do zmiany kategorii Błędu, po uprzedniej konsultacji z Użytkownikiem Końcowym.
 - (v) Wsparcie Premium zapewnia nielimitowane, zdalne wsparcie APN przy instalacji i konfiguracji technicznych aspektów Aplikacji APN przez Użytkownika Końcowego.
 - (vi) Wsparcie Premium zapewnia możliwość zorganizowania zdalnych konsultacji lub zdalnego szkolenia dla Użytkownika Końcowego w łącznym wymiarze nie większym niż 4 roboczogodziny.

