

# Regulamin Wsparcia Technicznego oprogramowania Narmox Spear

Data wejścia w życie aktualnej treści Regulaminu: 27 marca 2017

## Definicje

1. **Producent** - Narmox sp. z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą we Wrocławiu, ul. Rogowska 5, I p. 54-440 Wrocław, Polska, wpisana do rejestru przedsiębiorców pod numerem KRS 0000449823, której akta rejestrowe prowadzi VI Wydział Gospodarczy KRS Sądu Rejonowego dla Wrocławia Fabrycznej, numer identyfikacji podatkowej NIP: 8943044268.
2. **Produkt** - program komputerowy Narmox Spear, dla którego udzielona została odpłatna licencja użytkownika (klient posiada aktywny Klucz Licencji Produktu).
3. **Poziom Wsparcia** - zakres wsparcia udzielany przez Producenta.
4. **Klucz Licencji Produktu** - kod, który identyfikuje zakupioną licencję.
5. **Ticket** - zgłoszenie odnotowane w systemie Producenta.

## Warunki ogólne

1. Regulamin Wsparcia Technicznego określa zasady i tryb świadczenia Wsparcia Technicznego przez Producenta.
2. Wsparcie Techniczne jest świadczone dla Produktu tylko w okresie ważności licencji na dany Produkt (tj. jeżeli klient posiada aktywny Klucz Licencji Produktu).
3. Wsparcie Techniczne jest oferowanym przez Producenta ograniczonym wsparciem w zakresie utrzymania i użytkowania Produktu. W ramach Wsparcia Technicznego Producent co do zasady udziela odpowiedzi na pytania Klientów dotyczące funkcjonalności Produktu oraz pomaga rozwiązywać zgłaszane przez Klientów problemy występujące podczas użytkowania Produktu.
4. Usługi w zakresie Wsparcia Technicznego są umową starannego działania w określonych Regulaminem Wsparcia Technicznego granicach i nie są umową zapewniającą osiągnięcie jakiegokolwiek rezultatu.
5. Producent oferuje dwie formy Wsparcia Technicznego: "Email Support" i "Live Support", realizowane zgodnie z Regulaminem Wsparcia Technicznego. Wsparcie Techniczne w formule Email Support polega na komunikowaniu się Klienta z Producentem za pomocą poczty elektronicznej na wskazany przez Producenta adres e-mail. Wsparcie Techniczne w formule Live Support polega na komunikowaniu się Klienta z Producentem w czasie rzeczywistym, za pomocą telefonu lub udostępnianej przez Producenta sesji online.

## **Realizacja pomocy technicznej**

1. Narzędzia i sposoby realizowania Wsparcia Technicznego dobierane są przez Producenta, w zależności od oceny zgłaszanego zagadnienia. Klient nie może wymagać realizacji Wsparcia Technicznego w wybrany przez siebie sposób lub w wybranej przez siebie formie.
2. W ramach Wsparcia Technicznego każdy kontakt ze strony Klienta, wymagający ze strony Producenta reakcji, w związku ze zgłaszanym pytaniem lub problemem dotyczącym określonego tematu, jest rejestrowany w formie Ticketa, w ramach którego odnotowywana jest historia realizacji Wsparcia Technicznego dla zgłoszonego pytania lub problemu.
3. Producent dołoży starań, aby podjęcie działań zmierzających do rozwiązania problemu nastąpiło zgodnie z wykupionym Poziomem Wsparcia:
  1. Poziom "Podstawowy": w dniu roboczym w godzinach pracy Producenta (8:00-16:00),
  2. Poziom "Zaawansowany": bez ograniczeń co do dnia i godzin,
  3. Poziom "Aktywny": bez ograniczeń co do dnia i godzin.
4. Istnieje możliwość przyjazdu inżyniera Producenta do Klienta. O podjęciu tej formy interwencji decyduje Producent. Wsparcie inżyniera u Klienta dotyczy tylko Klientów z wykupionym "Zaawansowanym" lub "Aktywnym" Poziomem Wsparcia.
5. Cykliczna weryfikacja działania aplikacji wykonywana jest przez Producenta 1 raz w roku. Cykliczna weryfikacja dotyczy jedynie Klientów z wykupionym "Aktywnym" Poziomem Wsparcia.
6. Ticket zostaje zamknięty, niezależnie od liczby niezbędnych do tego kontaktów z Klientem, dopiero po udzieleniu Klientowi odpowiedzi na pytanie, rozwiązaniu zgłoszonego problemu lub ustaleniu niemożności rozwiązania zgłoszonego problemu i przekazaniu Klientowi stosownej informacji wyjaśniającej. Zamknięty Ticket może zostać ponownie otwarty w przypadku konieczności podjęcia ze strony Producenta dalszych czynności dotyczących objętego tym Ticketem pytania lub problemu.

## **Postanowienia końcowe**

1. Każda zmiana Regulaminu Wsparcia Technicznego opatrzona jest datą jej wejścia w życie. Wejście w życie zmiany Regulaminu Wsparcia Technicznego nie może nastąpić wcześniej niż z chwilą jej opublikowania na Stronach Producenta. Zmiany Regulaminu Wsparcia Technicznego obowiązują wyłącznie dla usług Wsparcia Technicznego, na które zamówienia zostały złożone po dniu ich wejścia w życie. Zmiany Regulaminu Wsparcia Technicznego nie odnoszą skutku w odniesieniu do zamówień złożonych przed ich wejściem w życie.