

**ZASADY ŚWIADCZENIA USŁUG WSPARCIA TECHNICZNEGO
SOLIDEXPERT POLSKA SP. Z O.O. Z SIEDZIBĄ W KRAKOWIE****I. POSTANOWIENIA OGÓLNE**

- 1.1. Niniejsze zasady świadczenia usług wsparcia technicznego SOLIDEXPERT POLSKA sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie (dalej: „**SOLIDEXPERT**”) stosuje się do świadczenia wsparcia technicznego dla Klientów, którzy posiadają ważne licencje produktów Dassault Systemes lub innych produktów oferowanych przez SOLIDEXPERT (dalej łącznie „**Produkty**”), nabyte bezpośrednio w firmie SOLIDEXPERT lub których obsługę przeniesiono do SOLIDEXPERT oraz:
 - 1.1.1. posiadają ważną i aktywną subskrypcję dla Produktów – która świadczona jest nieodpłatnie w zakresie objętym subskrypcją i dla produktu objętego w/w subskrypcją;
 - 1.1.2. nie posiadają ważnej i aktywnej subskrypcji dla Produktów lub w zakresie nie objętym subskrypcją – która świadczona jest odpłatnie wedle stawek obowiązujących w SOLIDEXPERT.
- 1.2. Zakres subskrypcji produktów Dassault Systemes określony jest w stosownej licencji producenta dostępnej na stronie internetowej: <https://www.solidworks.com/license-agreement> oraz https://www.3ds.com/assets/Terms/OfferingSpecificTerms/3DEXPERIENCE_R2024x_OS.pdf i może podlegać zmianom wprowadzanym przez producenta.
- 1.3. W przypadku klientów, którzy posiadają ważną i aktywną subskrypcję dla różnych lub kilku Produktów, w sytuacji gdy tylko jeden z nich posiada aktywną usługę subskrypcji, pomoc techniczna w ramach usługi subskrypcji będzie świadczona wyłącznie na ten produkt.
- 1.4. W przypadku klientów nie posiadających ważnej i aktywnej subskrypcji dla Produktów lub w zakresie nie objętym subskrypcją – wsparcie techniczne jest świadczone tylko odpłatnie, a dla rozpoczęcia świadczenia pomocy technicznej wymagana jest uprzednia akceptacja Klienta odpłatności z tego tytułu.

II. ZGŁOSZENIA

- 2.1. Zgłoszenia zapotrzebowania na wsparcie techniczne należy składać poprzez:
 - 2.1.1. portal pomocy technicznej „**Help-Desk**” dostępny pod adresem <https://pomoc.solidexpert.com/>;
 - 2.1.2. infolinię pod nr tel.: +48 12 626 06 00;
 - 2.1.3. wiadomość e-mail pod adres: pomoc@solidexpert.com;przy czym SOLIDEXPERT zastrzega konieczność rejestracji zgłoszeń w Help-Desk w imieniu klienta, złożonych uprzednio przez klienta w sposób podany w pkt 2.1.2. lub w pkt 2.1.3.
- 2.2. Czas reakcji oraz realizacji zgłoszenia liczony jest od momentu rejestracji takiego zgłoszenia w Help-Desk.
- 2.3. Zgłoszenia powinny zawierać co najmniej następujące dane:
 - 2.3.1. osobę zgłaszającą (imię, nazwisko, adres e-mail, nr telefonu);
 - 2.3.2. dane podmiotu, który nabył Produkt;
 - 2.3.3. nazwa/ wersja Produktu, którego dotyczy problem;
 - 2.3.4. numer licencji;
 - 2.3.5. dane o priorytecie sprawy i wpływie na działalność gospodarczą prowadzoną przez klienta;
 - 2.3.6. szczegółowy opis przedmiotu zgłoszenia (np. treść komunikatu systemu, zrzut ekranu, występujący skutek, oczekiwany sposób zaradzenia przyczynie zgłoszenia).
- 2.4. SOLIDEXPERT każdorazowo będzie potwierdzać przyjęcie zgłoszenia od klienta, w formie w jakiej dokonano zgłoszenia. Po otrzymaniu zgłoszenia spełniającego wyżej podane wymogi i jego potwierdzeniu SOLIDEXPERT rozpocznie świadczenie usług wsparcia technicznego, z uwzględnieniem postanowień pkt III.
- 2.5. Klient jest zobowiązany do korzystania z w/w kanałów w sposób zgodny z obowiązującym prawem, normami społecznymi i obyczajowymi. Zabronione jest dostarczanie jakichkolwiek informacji o charakterze bezprawnym, obraźliwym czy też naruszającym dobra osobiste.

III. ZASADY ŚWIADCZENIA USŁUG WSPARCIA TECHNICZNEGO:

- 3.1. Usługi wsparcia technicznego świadczone będą przez SOLIDEXPERT wyłącznie w dni robocze, tj. od poniedziałku do piątku (z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy) w godzinach od 8.00 do 16.00.
- 3.2. Pomoc techniczna świadczona jest w formie zdalnej za pośrednictwem kanałów podanych poniżej, wedle wyboru SOLIDEXPERT.
- 3.3. Czas reakcji na zgłoszenie uzależniony jest od podanego przez klienta priorytetu sprawy oraz możliwości technicznych i organizacyjnych SOLIDEXPERT, jednakże SOLIDEXPERT dołoży starań, by reakcja na zgłoszenie nastąpiła nie później niż w ciągu 72 godzin (liczonych w dni robocze) od momentu zarejestrowania zgłoszenia (przez SOLIDEXPERT lub przez klienta) w Help-Desk.
- 3.4. SOLIDEXPERT dokłada starań do jak najszybszej realizacji udzielenia wsparcia technicznego, z zastrzeżeniem iż czas realizacji może się różnić w zależności od rodzaju problemu, ew. konieczności konsultacji z producentem, zapewnienia przez klienta dostępu zdalnego. Z uwagi na powyższe SOLIDEXPERT zastrzega sobie prawo do wydłużenia czasu realizacji stosownie do konkretnej sytuacji.
- 3.5. Wsparcie techniczne nie obejmuje:
 - 3.5.1. pomocy związanej z wadliwym działaniem sprzętu komputerowego;
 - 3.5.2. pomocy związanej z oprogramowaniem nie będącym legalnie nabytymi Produktami, w tym problemów dotyczących działania i instalacji aplikacji firm trzecich, które współpracują z zakupionym produktem;
 - 3.5.3. problemów dotyczących działania urządzeń peryferyjnych współpracujących z zakupionymi produktami lub nieprawidłowego działania zakupionego produktu przy użyciu tych urządzeń;
 - 3.5.4. porad i wsparcia dotyczących problemów wynikających z niezajomości lub nieumiejętnej obsługi w/w produktów.
- 3.6. SOLIDEXPERT zastrzega sobie prawo odrzucenia lub zamknięcia (zakończenia) zgłoszenia w szczególności w następujących przypadkach:
 - 3.6.1. zgłoszenie nie spełnia warunków przyjmowania zgłoszeń i brak jest kontaktu lub odpowiedzi ze strony klienta w terminie lub w zakresie podanym przez SOLIDEXPERT (zgłoszenie może zostać automatycznie zamknięte po 10 dniach od ostatniej odpowiedzi udzielonej przez SOLIDEXPERT, jeśli nastąpi brak odpowiedzi w zgłoszeniu ze strony klienta);
 - 3.6.2. zgłoszenie wykracza poza zakres świadczonego wsparcia technicznego;
 - 3.6.3. nie są spełnione minimalne wymagania systemowe / sprzętowe określone przez producenta oprogramowania;
 - 3.6.4. uzasadnionego podejrzenia, że produkt nie jest legalny lub nie pochodzi z autoryzowanego polskiego kanału dystrybucji;
 - 3.6.5. klient nie posiada ważnej i aktywnej subskrypcji dla danego produktu lub żądanie wsparcia dotyczy zakresu nie objętego subskrypcją, a klient nie zaakceptował odpłatności z tego tytułu;
 - 3.6.6. klient nie wykona instrukcji / wykona niewłaściwie instrukcje zalecone przez SOLIDEXPERT lub dokumentację producenta bądź nie zapewni współdziałania w zakresie podanym przez SOLIDEXPERT.
- 3.7. Dla zgłoszeń, które wymagają dostarczenia poprawki stworzonej bezpośrednio przez producenta, rozwiązanie problemu może wymagać aktualizacji do nowszej wersji programu.
- 3.8. W przypadku, gdy analiza zgłoszonej sprawy wykaże błąd programu, który zostanie prawidłowo zaraportowany do producenta, SOLIDEXPERT może zamknąć sprawę na portalu HelpDesk. Klient zostanie poinformowany drogą e-mail bezpośrednio przez Producenta, gdy poprawka do zgłoszonego błędu programu zostanie wprowadzona. Wiadomość zostanie wysłana na wskazane adresy e-mail (adres e-mail osoby zgłaszającej sprawę na portalu HelpDesk i/lub inne, wskazane przez Klienta adresy e-mail).
- 3.9. SOLIDEXPERT zastrzega sobie prawo do czasowego zawieszenia dostępu do w/w kanałów świadczenia pomocy technicznej m.in. w celach konserwacji lub modernizacji.

IV. WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG WSPARCIA TECHNICZNEGO

- 4.1. Celem umożliwienia wykonania usług wsparcia technicznego klient zobowiązuje się do niezbędnego współdziałania z SOLIDEXPERT, w szczególności poprzez zapewnienie SOLIDEXPERT dostępu do infrastruktury IT klienta w sposób odpowiedni dla realizacji konkretnego zgłoszenia oraz do udzielania SOLIDEXPERT informacji, danych, dokumentacji, wyjaśnień, wytycznych niezbędnych lub celowych dla należytego zrealizowania usług wsparcia technicznego przez SOLIDEXPERT.
- 4.2. Warunkiem korzystania ze wsparcia technicznego jest pełna aktywacja środowiska chmurowego dla klientów posiadających produkty 3DEXPERIENCE lub SOLIDWORKS z usługami w chmurze.

V. ZASADY POUFNOŚCI

- 5.1. Pomoc Techniczna świadczona na rzecz klienta ma charakter poufny.
- 5.2. Wykorzystywanie wiedzy specjalistycznej uzyskanej w ramach wsparcia dopuszczalne jest wyłącznie w zakresie związanym z indywidualnym użytkowaniem danego Produktu przez klienta.
- 5.3. Zabronione jest czerpanie przez klienta jakichkolwiek korzyści związanych z dalszym wykorzystaniem choćby części tej wiedzy, w tym udostępnianej na rzecz osób trzecich, z zastrzeżeniem, że ograniczenie to nie dotyczy uzasadnionych interesem klienta czynności ściśle związanych z prowadzoną przez niego działalnością gospodarczą z wykorzystaniem Produktu, o ile nie pozostaje to w sprzeczności z interesami SOLIDEXPERT.
- 5.4. Wszelkie dane (w tym poufne) udostępnione w trakcie realizowania usługi wsparcia technicznego są przekazywane na odpowiedzialność Klienta.

VI. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- 6.1. Administratorem danych osobowych przetwarzanych w związku z realizacją postanowień nin. Zasad jest SOLIDEXPERT. Podanie danych osobowych jest dobrowolne i każda osoba, której dane są przetwarzane przez Dostawcę ma prawo wglądu w ich treść, prawo ich aktualizacji i poprawiania. Dokładne zasady przetwarzania danych osobowych wskazane zostały w Polityce prywatności dostępnej pod adresem: <https://solidexpert.com/polityka-prywatnosci/>.
- 6.2. SOLIDEXPERT uprawniony jest do jednostronnej zmiany nin. Zasad. Zmiany stosuje się do usług wsparcia technicznego realizowanych po dniu ich wejścia w życie. Zmiany nie odnoszą skutku w odniesieniu do usług świadczonych przed ich wejściem w życie.
- 6.3. Prawem właściwym dla wszystkich stosunków prawnych wynikających z nin. Zasad jest prawo polskie.