

Opis przedmiotu zamówienia

Nazwa zamówienia : „Roczna aktualizacja serwisu dla trzech licencji ArcGIS for Server Enterprise Advanced oraz dla licencji ArcGIS wraz z rozszerzeniami”

Przedmiotem zamówienia jest usługa asysty technicznej i serwisu licencji dla oprogramowania ArcGIS posiadanego przez Główny Inspektorat Ochrony Środowiska (GIOŚ).

Usługa asysty technicznej i serwisu licencji dla oprogramowania ArcGIS świadczona będzie w zakresie licencji wskazanych w tabeli nr 1. w czasie i na warunkach określonych zamówieniem.

Tabela nr 1

L.p.	Nazwa	Liczba licencji	Termin ważności serwisu do
1.	Licencja komercyjna ArcGIS for Desktop Advanced wersja 10.8	2	8.10.2020 r.
2.	Licencja komercyjna ArcGIS for Desktop Standard wersja 10.8	33	8.10.2020 r.
3.	Licencja komercyjna ArcGIS Spatial Analyst for Desktop wersja 10.8	17	8.10.2020 r.
4.	Licencja komercyjna ArcGIS Data Interoperability for Desktop wersja 10.8	17	8.10.2020 r.
5.	Licencja komercyjna ArcGIS for Server Enterprise Advanced na serwer o max. 4 rdzeniach wersja 10.8	2	8.10.2020 r.
6.	Licencja komercyjna ArcGIS for Server Enterprise Advanced na serwer o max. 4 rdzeniach wersja 10.8	1	5.10.2019 r.
7.	Wznowienie serwisu licencji komercyjnej ArcGIS for Desktop Standard wersja 10.8	1	5.10.2019 r.

Oprogramowanie ArcGIS ujęte w ww. wykazie jest w posiadaniu GIOŚ w związku z zamówieniem zrealizowanym w 2019 r. pn.: „**Zakup i dostawa pakietów oprogramowania GIS**”, w ramach projektu „Wzmocnienie monitoringu wód w zakresie procedur zapewnienia i kontroli jakości pomiarów i ocen stanu wód powierzchniowych oraz infrastruktury badawczej, pomiarowej i informatycznej”, umowa POIS.02.01.00-00-0002/16-00 z dnia 18.05.2016 r. (z późn. zm.) oraz zamówieniem zrealizowanym w 2018 r. pn.: „Zakup niezbędnych składników dla infrastruktury informacji przestrzennej GIOŚ Inspire”.

Usługa asysty technicznej i serwisu licencji powinna obejmować okres świadczenia usługi, konieczny dla zachowania ciągłości ww. licencji, na zasadach określonych przez producenta oprogramowania ArcGIS, Esri Inc. (Environmental Systems Research Institute Inc. z siedzibą w Redlands, Kalifornia, Stany Zjednoczone, producent oprogramowania ArcGIS).

W ramach usługi asysty technicznej i serwisu licencji wymagane jest zagwarantowanie GIOŚ nieograniczonego prawa do:

- 1) pobierania nowych wersji oprogramowania, aktualizacji i udoskonaleń do wersji bieżących oprogramowania (w tym otrzymywania nowych edycji oprogramowania, wydań uzupełniających, poprawek programistycznych) wraz z licencjami bez dodatkowych opłat licencyjnych poprzez dedykowaną platformę internetową wskazaną przez Wykonawcę;

- 2) aktualizacji i przeniesienia oprogramowania ArcGIS na inną platformę systemową wspieraną przez producenta oprogramowania ArcGIS oraz wsparcia technicznego w tym zakresie.
- 3) zgłoszeń za pośrednictwem systemu pomocy technicznej on-line w języku polskim.
- 4) konsultacji technicznych za pośrednictwem systemu pomocy technicznej on-line w języku polskim.
- 5) w przypadku awarii w dostępie do systemu pomocy technicznej on-line zgłoszenia błędów w oprogramowaniu oraz aktualizacjach oprogramowania lub innego problemu telefonicznie, przy czym zgłoszenie takie może zostać dokonane jedynie w dniach roboczych. Wówczas przyjmuje się, że przyjęcie zgłoszenia nastąpiło w czasie kontaktu telefonicznego z osobą upoważnioną.

Potwierdzeniem otrzymania przez Wykonawcę prawidłowego zgłoszenia ze strony GIOŚ (przez osoby upoważnione) będzie odesłanie na adres e-mail wskazany przez GIOŚ zwrotnej wiadomości e-mail potwierdzającej przyjęcie zgłoszenia przez osoby upoważnione.

- 6) zobowiązania, iż maksymalny czas rozwiązania zgłoszenia wyniesie do 10 dni roboczych liczony od momentu potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia w systemie pomocy technicznej on-line. W uzasadnionych złożonych przypadkach czas udzielania konsultacji technicznej od momentu potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia w systemie pomocy technicznej on-line będzie uzgadniany indywidualnie dla każdego przypadku z osobami upoważnionymi z GIOŚ.
- 7) w ramach realizacji usługi serwisowej oczekuje się, aby w miarę możliwości na bieżąco informować przedstawicieli GIOŚ o zakresie zmian w odniesieniu do posiadanych przez GIOŚ licencji m.in.: zmian wprowadzanych w oprogramowaniu, terminach wycofywania oprogramowania. Informacje te należy przesyłać na następujące adresy mailowe: wi@gios.gov.pl, inspire@gios.gov.pl.
- 8) usługa wsparcia technicznego, w tym m.in. korespondencja w zakresie zgłaszania problemów technicznych wynikłych w czasie użytkowania ww. oprogramowania ArcGIS powinna być prowadzona w języku polskim.

Zakres usług standardowo świadczonych przez Esri Polska, w ramach serwisu oprogramowania ESRI, w tym zasady i warunki świadczenia usług wsparcia oprogramowania ESRI opisany został w dokumencie „Serwis Oprogramowania Esri Zasady i warunki świadczenia usług Wsparcia Wersja 2.2.4”. Dokument ten stanowi załącznik nr 1 do niniejszego Opisu przedmiotu zamówienia. Link do dokumentu znajduje się pod następującym adresem: <https://www.esri.pl/wp-content/uploads/2020/10/ArcGIS - Regulamin Serwisu v 2 2 4.pdf>.

Realizacja przedmiotu zamówienia

Zamówienie będzie realizowane w dwóch etapach:

Etap I obejmować będzie okres świadczenia usługi asysty technicznej i serwisu licencji dla oprogramowania ArcGIS określonego w tabeli nr 1 w terminie do 31 grudnia 2021 r.

Usługa asysty technicznej i serwisu licencji powinna obejmować okres świadczenia usługi, konieczny dla zachowania ciągłości ww. licencji (tj. kontynuacji terminu ważności serwisu określonego w tabeli nr 1 do 31 grudnia 2021 r.)

Etap II obejmować będzie okres świadczenia usługi asysty technicznej i serwisu licencji dla oprogramowania ArcGIS określonego w tabeli nr 1 w terminie od 1 stycznia 2022 r. do 31 grudnia 2022 r.

Termin realizacji przedmiotu zamówienia:

Etap I - do 14 października 2021 r.

Etap II - do 14 października 2022 r.

<https://www.esri.pl/wp-content/uploads/2020/10/ArcGIS - Regulamin Serwisu v 2 2 4.pdf>

Serwis Oprogramowania Esri

Zasady i warunki świadczenia usług Wsparcia

Wersja 2.2.4

Niniejszy dokument zawiera opis i zakres usług standardowo świadczonych przez Esri Polska w ramach Serwisu Oprogramowania Esri. Ponadto, niniejszy dokument zawiera również opis wszelkich procedur i zasad postępowania Klienta i Esri Polska, wymaganych przy świadczeniu usług Wsparcia przez Esri Polska na rzecz Klienta.

§ 1 Definicje

Poniżej wskazanym pojęciom pisany wielką literą nadane zostało następujące znaczenie:

Serwis Oprogramowania Esri	– niniejszy dokument opisujący zasady i warunki świadczenia usług Wsparcia 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, producent oprogramowania ArcGIS,
Oprogramowanie	– oprogramowanie komputerowe wskazane w Umowie lub Załączniku do Umowy, objęte Umową Licencyjną, dla którego świadczone są usługi Wsparcia,
Oprogramowanie klasy Desktop	– Aplikacje wchodzące w skład pakietu ArcGIS Desktop wraz z rozszerzeniami,
Oprogramowanie klasy Server	– Aplikacje wchodzące w skład pakietu ArcGIS Server/ArcGIS Enterprise wraz z rozszerzeniami,
Subskrypcja EDN/ArcGIS Developer	– Esri Developer Network – aplikacje wchodzące w skład subskrypcji EDN/ArcGIS Developer,
Użytkownik subskrypcji EDN/ArcGIS Developer	– Osoba upoważniona do korzystania z subskrypcji EDN/ArcGIS Developer
Licencja Pierwsza	– Pierwsza z każdego dziesięciu zakupionych przez Klienta licencji Oprogramowania klasy Desktop danego rodzaju,
Licencja Dodatkowa	– Kolejne (2–10), z każdego dziesięciu zakupionych przez Klienta licencji Oprogramowania klasy Desktop danego rodzaju,
Dokumentacja	– „Dokumentacja” w rozumieniu Umowy Licencyjnej, udostępniona Klientowi razem z Oprogramowaniem,
Wersja Oprogramowania	– wydanie Oprogramowania oznaczone numerem, np. 10.4,
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 przekazane Klientowi i wskazane w Umowie lub Załączniku do Umowy,
Aktualizacja Danych	– „Dane” w rozumieniu Umowy Licencyjnej, stanowiące nowe wersje Danych lub uzupełnienie Danych przekazywane Klientowi 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 Umowie lub w dokumencie Serwis Oprogramowania Esri w związku z zawarciem przez Klienta Umowy Licencyjnej, w ramach serwisu gwarancyjnego obowiązującego przez rok lub w ramach odrębnie płatnego serwisu pogwarancyjnego przez okres trwania umowy na serwis pogwarancyjny,
Wsparcie Deweloperskie	– Usługi w zakresie pomocy technicznej, świadczone przez Esri Polska na rzecz użytkowników subskrypcji EDN/ArcGIS Developer, na zasadach wskazanych Umowie lub dokumencie Serwis Oprogramowania Esri w ramach odrębnie płatnego serwisu deweloperskiego przez okres trwania subskrypcji EDN/ArcGIS Developer i umowy na serwis deweloperski,
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] dokumentu Serwis Oprogramowania Esri,
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 dokumencie Serwis Oprogramowania Esri. Czas reakcji liczony jest z uwzględnieniem jedynie czasu pracy Esri Polska w godzinach Dni Roboczych,
Konto globalne Esri	– Konto zakładane przez użytkowników serwisów Esri, służące m.in. uzyskaniu dostępu do oprogramowania i umożliwiające jednoznaczny identyfikację użytkownika w systemach Esri.

§ 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. aktualizację Oprogramowania objętego usługą Wsparcia oraz 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 oraz pomocy związanej z eksploatacją Oprogramowania,
 - 2.4. dostęp do pomocy on-line na stronie internetowej Esri Inc.,
 - 2.5. dostęp do wybranych publikacji wydawanych przez Esri Inc.,
 - 2.6. preferencyjne warunki uczestnictwa w corocznej Międzynarodowej Konferencji Użytkowników Oprogramowania Esri.
3. Usługi Wsparcia Deweloperskiego świadczone są przez konsultantów producenta oprogramowania w języku angielskim obejmują pomoc w rozwiązywaniu problemów wynikłych w trakcie tworzenia nowych lub dostosowywania istniejących aplikacji z wykorzystaniem komponentów programistycznych dostarczanych przez Esri.
- 3.1. Usługa Wsparcia Deweloperskiego pozostaje aktywna przez okres, w którym aktywna jest subskrypcja EDN/ArcGIS Developer, dla której została wykupiona usługa Wsparcia Deweloperskiego.
 - 3.2. W ramach wykupionej usługi Wsparcia Deweloperskiego, użytkownikowi subskrypcji EDN/ArcGIS Developer przysługuje prawo zgłoszenia 10 problemów. Każde nowe zgłoszenie problemu pomniejsza pulę dostępnych, aż do wyczerpania limitu.
 - 3.3. Jeśli w trakcie rozpatrywania zgłoszonego problemu deweloperskiego zostanie potwierdzone wadliwe działanie produktów Esri (błąd oprogramowania), przesłane zgłoszenie nie pomniejszy puli dostępnych zgłoszeń.
 - 3.4. Pula przysługujących w ramach wykupionej usługi Wsparcia Deweloperskiego zgłoszeń może zostać wykorzystana w całym okresie trwania subskrypcji EDN/ArcGIS Developer. Przedłużenie subskrypcji EDN/ArcGIS Developer na kolejny rok przedłuża ważność zgłoszeń pozostałych do wykorzystania w ramach dostępnego limitu usługi Wsparcia Deweloperskiego.
 - 3.5. W przypadku wyczerpania limitu (10) przysługujących zgłoszeń, użytkownik subskrypcji EDN/ArcGIS Developer ma prawo wykupienia kolejnego pakietu (10) zgłoszeń deweloperskich.
 - 3.6. Cała korespondencja dotycząca problemu prowadzona powinna być w języku angielskim
4. W ramach usług Wsparcia dla produktu ArcGIS Desktop do użytku osobistego asysta techniczna świadczona jest na rzecz Klienta przez 90dni 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 Desktop do użytku osobistego, Klientowi przysługuje aktualizacja do najnowszej wersji Oprogramowania.
6. Dla Oprogramowania klasy Desktop, wymienione w pkt. 2 świadczenia dostępne są poprzez usługę Wsparcia Licencji Pierwszych. Usługa Wsparcia Dodatkowych licencji Oprogramowania klasy Desktop upoważnia jedynie do świadczeń opisanych w pkt. 2.1i 2.2
7. 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:
- 7.1. 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
- 7.2. 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
 - 7.3. w szczególnych sytuacjach, nie ulec zwiększeniu.
8. 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 EDN/ArcGIS Developer (Wsparcia do licencji na korzystanie z oprogramowania wchodzącego w skład subskrypcji EDN/ArcGIS Developer) – **1 Osobę Upoważnioną** do każdej wykupionej subskrypcji EDN/ArcGIS Developer.

§ 4 Aktualizacje Oprogramowania, Danych oraz Dokumentacji

1. W ramach świadczenia usług Wsparcia Esri Polska zapewnia Klientowi przez czas trwania usług Wsparcia dostęp do udostępnianych 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 dokumentu Serwis Oprogramowania Esri obejmują wsparcie w usuwaniu i naprawie błędów w Oprogramowaniu oraz bieżącą pomoc techniczną związaną z eksploatacją Oprogramowania.
2. Bieżąca pomoc związana z eksploatacją Oprogramowania polega na pomocy w rozwiązywaniu problemów związanych z instalacją i uruchomieniem Oprogramowania, a także na pomocy w korzystaniu z Oprogramowania
3. Usługi świadczone na zasadach określonych w niniejszym dokumencie Serwis Oprogramowania Esri, a zwłaszcza pomoc techniczna i wsparcie w usuwaniu błędów, których zakres wskazany jest § 5 niniejszego dokumentu nie dotyczą Oprogramowania, które:

- 3.1. zostało zmodyfikowane przez Klienta lub podmiot trzeci 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 pod adresem: <http://support.esri.com/en/content/productlifecycles>.
4. Pomoc techniczna i wsparcie w usuwaniu błędów świadczone na zasadach określonych w niniejszym dokumencie Serwis Oprogramowania Esri 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 EDN/ArcGIS Developer posiadających wykupioną usługę Wsparcia Deweloperskiego,
 - 4.3. 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,
 - 4.4. 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] dokumentu Serwis Oprogramowania Esri w ramach konsultacji, na warunkach opisanych w odrębnej ofercie przedstawionej Klientowi.

[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 dokumencie Serwis Oprogramowania Esri.
7. Zgłaszanie przez Osoby Upoważnione błędów w Oprogramowaniu, Aktualizacjach Oprogramowania, oraz jakichkolwiek innych problemów związanych z Oprogramowaniem lub Aktualizacjami Oprogramowania, za wyjątkiem opisany w [§ 5 ust. 10] dokumentu Serwis Oprogramowania Esri może odbywać się jedynie za pośrednictwem Systemu Pomocy Technicznej On-line, dostępnego pod adresem <http://my.esri.com> 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:
 - typ i wersję Oprogramowania (Aktualizacji Oprogramowania),
 - numer użytkownika Esri (jeśli jest znany),
 - rodzaj platformy sprzętowej,
 - zainstalowane poprawki (w tym Service Pack) dla systemu operacyjnego, Oprogramowania oraz baz danych (jeśli dotyczy),
 - rodzaj używanych urządzeń peryferyjnych, jeśli problem dotyczy współpracy Oprogramowania (Aktualizacji Oprogramowania) z tymi urządzeniami,
 - rzeczowy opis problemu,

- informacje o komunikatach błędów (jeśli się pojawiają).
9. Zgłaszając problem w ramach usługi Wsparcia Deweloperskiego użytkownik subskrypcji EDN/ArcGIS Developer powinien wypełnić formularz zgłoszenia błędów i problemów umieszczony w Systemie Pomocy Technicznej On-line podając:
 - typ i wersję Oprogramowania (Aktualizacji Oprogramowania),
 - nazwę konta globalnego Esri, dla którego aktywowano subskrypcję EDN/ArcGIS Developer oraz usługę Wsparcia Deweloperskiego,
 - numer użytkownika Esri (jeśli jest znany),
 - rodzaj platformy sprzętowej,
 - zainstalowane poprawki (w tym Service Pack) dla systemu operacyjnego, Oprogramowania oraz baz danych (jeśli dotyczy),
 - rodzaj używanych urządzeń peryferyjnych, jeśli problem dotyczy współpracy Oprogramowania (Aktualizacji Oprogramowania) z tymi urządzeniami,
 - rzeczowy opis problemu w języku angielskim,
 - informacje o komunikatach błędów (jeśli się pojawiają),
 - kod źródłowy oprogramowania, którego dotyczy zgłaszany problem.
 10. 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 Dni Roboczych.
 11. Zgłaszając błąd lub problem telefonicznie, w przypadkach wskazanych w [§ 5ust. 10] dokumentu Serwis Oprogramowania Esri, Osoba Upoważniona powinna podać w zgłoszeniu wszystkie dane, o których mowa w [§ 5 ust. 8] dokumentu Serwis Oprogramowania Esri.
 12. 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.
 13. 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.
 14. W przypadku, gdy zgłoszenie błędu wpłynie poza godzinami Dnia Roboczego, potwierdzenie zgłoszenia dokonywane jest następnego Dnia Roboczego.
 15. Zgłoszenie przez Klienta błędu lub innego problemu niezgodnie z procedurami i zasadami opisanymi w [§ 5] dokumentu Serwis Oprogramowania Esri równoznaczne jest z brakiem dokonania formalnego zgłoszenia błędu lub innego problemu przez Klienta i nie powoduje rozpoczęcia biegu Czasu Reakcji.
 16. Jeżeli Umowa nie stanowi inaczej Czas Reakcji Esri Polska na prawidłowo zgłoszony przez Klienta błąd w Oprogramowaniu oraz Aktualizacjach Oprogramowania, wynosi 72 godziny.
 17. Zgłaszając problem techniczny, Klient każdorazowo wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych w zakresie koniecznym do realizacji usługi. Administratorem danych osobowych jest spółka Esri Polska, Klientowi przysługuje prawo do wglądu i modyfikacji przekazanych danych osobowych.

[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 oraz pod warunkiem obecności w Esri Polska specjalisty odpowiedzialnego za naprawę błędu określonego rodzaju –jeden Dzień Roboczy;
 - 19.2. w przypadku zgłoszenia błędu, który musi być poprawiony 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 upływ 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 <http://support.esri.com>.
2. Pod adresem <http://support.esri.com> w sekcji Knowledge Base 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 Publikacje

1. W ramach usług Wsparcia Klient może otrzymać bezpłatny dostęp do czasopism wydawanych przez Esri Inc.
2. Esri Inc. wydaje w cyklu kwartalnym dwa czasopisma skierowane do użytkowników oprogramowania Esri:
 - 2.1. *ArcUser*–magazyn o profilu technicznym, zawierający opisy rozwiązań złożonych problemów, kursy programowania nowej funkcjonalności oraz opisy interesujących wdrożeń na całym świecie.
 - 2.2. *ArcNews*–kwartalnik informacyjny przeznaczony dla wszystkich użytkowników oprogramowania Esri, zawierający informacje o ciekawych, nietypowych wdrożeniach,

relacje z wydarzeń, które miały już miejsce oraz zapowiedzi tych, które dopiero się odbędą.

- 2.3. *Arcana GIS*—serwis internetowy Esri Polska (dostępny w języku polskim), w którym na bieżąco ukazują się informacje o najciekawszych wdrożeniach wykorzystujących technologię firmy Esri oraz wydarzeniach, publikacjach i ciekawostkach związanych z systemami informacji geograficznej. Mocnymi stronami serwisu są także wywiady z osobami związanymi z GIS-em oraz porady praktyczne, dzięki którym można nauczyć się przydatnych zastosowań narzędzi i funkcji oprogramowania ArcGIS.
3. W celu uzyskania dostępu do tytułów wskazanych w [§ 7 ust. 2] dokumentu Serwis Oprogramowania Esri, Klient powinien skontaktować się z Działem Marketingu Esri Polska.

§ 8 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.