

OGÓLNE WARUNKI WSPARCIA TECHNICZNEGO

I. Wstęp

DPS Software udziela wsparcia technicznego dla dostarczanych produktów w ograniczonym zakresie. Zakres oferowanej pomocy uzależniony jest od aktualnego statusu subskrypcji na zakupione licencje. Obejmuje on:

Dla klientów z aktywną subskrypcją:

- **analizowanie i rozwiązywanie zgłaszanych problemów technicznych**, weryfikację usterek technicznych oprogramowania i ich zgłaszanie zespołowi rozwojowemu producenta oprogramowania celem usunięcia w przyszłych wersjach,
- **dostarczanie rozwiązań** lub obejść problemów, gdy jest to możliwe,
- **współpracę z działem technicznym producenta oprogramowania** w celu reprezentowania poglądów klientów na temat problemów technicznych i oraz kierunku rozwoju oprogramowania,
- **dostęp do aktualnych oraz archiwalnych wersji oprogramowania** bezpośrednio od producenta jak i DPS Software,
- **resetowanie licencji w przypadku awarii lub utraty sprzętu.**

Dla klientów bez subskrypcji:

- dostęp do aktualnych oraz archiwalnych wersji oprogramowania bezpośrednio od DPS Software,
- resetowanie licencji w przypadku awarii lub utraty sprzętu,
- niższy priorytet obsługi względem użytkowników posiadających aktywną subskrypcję.

II. Godziny pracy i sposób kontaktu

Dział Wsparcia Technicznego DPS Software Sp. z o.o. udziela pomocy technicznej od **poniedziałku do piątku w godzinach 8:00-16:00**. Kontakt z Działem Wsparcia Technicznego można uzyskać poprzez:

- **bezpłatną infolinię** 0 800-40-50-50,
- **pocztę elektroniczną:** wsparcie@dps-software.pl.

III. Wymagane informacje

Podczas kontaktu z Działem Wsparcia Technicznego DPS Software Sp. z o.o. konieczne jest podanie poniższych informacji:

- **dane kontaktowe** osoby zgłaszającej (Imię, Nazwisko, telefon/adres e-mail),
- **nazwa firmy,**
- **nazwa produktu, którego dotyczy problem (np. SOLIDWORKS, PDM itp.),**
- **wersja programu oraz pakietu ServicePack**
- **opis zgłaszanego problemu,**
- **w sprawach dotyczących licencjonowania – numer seryjny.**

Podczas zgłaszania sprawy do Działu Wsparcia Technicznego, należy określić wpływ zgłaszanego problemu na działalność biznesową klienta:

- **krytyczny** – Oprogramowanie nie działa, nie istnieją żadne obejścia problemu i/lub występuje poważne zakłócenie działalności firmy. Obejmuje to problemy wstrzymujące opracowywanie projektów lub sytuacje w trakcie produkcji, które są wyraźnie zauważalne dla kadry zarządzającej klienta.
- **wysoki** – Ważna funkcja oprogramowania nie działa, lecz prace można kontynuować przy umiarkowanym wpływie na działalność firmy.
- **średni** - Utrata funkcji, która nie wpływa poważnie na działanie oraz harmonogramy i nie wpływa znacząco na działalność firmy.
- **niski** – Utrata funkcjonalności nie występuje; może to być błąd w dokumentacji, nieodpowiedni komunikat o błędzie itp. Nie ma to wpływu na działalność klienta.

IV. Regulamin usługi wsparcia technicznego

1. Dla klientów posiadających produkty 3DExperience lub SOLIDWORKS and Cloud, wymagana jest pełna aktywacja środowiska chmurowego. W przeciwnym wypadku, klient nie jest uprawniony do korzystania z usługi wsparcia technicznego.
2. Poprzez usługę Wsparcia Technicznego firmy DPS Software rozumiana jest pomoc w przypadku problemów lub błędów występujących podczas pracy z w/w oprogramowaniem.
3. W niektórych przypadkach konsultanci Działu Wsparcia Technicznego mogą użyć narzędzia do zdalnego dostępu do komputera poprzez Internet – programu Team Viewer. Brak zgody na takie połączenie może uniemożliwić rozwiązanie problemu.
4. Każde zgłoszenie jest rejestrowane oraz otrzymuje unikalny numer. Informacja o przyjęciu zgłoszenia jest przekazywana zgłaszającemu w formie mailowej lub telefonicznej.
5. W zależności od określonego wpływu na działalność obsługa klienta powinna odbywać się wg. poniższej tabeli. Jeśli dostępne jest obejście problemu i zostanie ono dostarczone Klientowi, kwalifikacja poziomu pilności zostanie uznana za niską. Podane godziny dotyczą godzin biznesowych tj. godzin pracy podanych w pkt. II.

	Krytyczny	Wysoki	Średni	Niski
Pierwsza odpowiedź*	2 godziny	4 godziny	8 godziny	2 dni

6. Inżynier Działu Wsparcia Technicznego zobowiązany jest do potwierdzenia zamknięcia sprawy poprzez kontakt e-mail lub telefonicznie.
7. W przypadku braku kontaktu lub odpowiedzi ze strony klienta w ciągu 3 dni roboczych, Inżynier Działu Wsparcia Technicznego ma prawo zamknąć daną sprawę, wysyłając klientowi stosowane powiadomienie. Klient w dowolnym momencie może otworzyć sprawę ponownie, będzie to jednak wymagało podania numeru zgłoszenia. W przypadku braku numeru zgłoszenia, może okazać się konieczne ponowne zbadanie sprawy.
8. Usługa wsparcia technicznego nie jest świadczona użytkownikom, którzy zgłaszają problemy wynikające z nieznanomości oprogramowania. Tym samym usługa ta nie obejmuje szkoleń (on-line lub w jakiegokolwiek innej formie). W takich przypadkach pracownik Centrum Wsparcia Technicznego może zalecić odpowiednie szkolenie oraz odesłać klienta do rozdziałów Pomocy, która dostępna jest wraz z oprogramowaniem.
9. Dział Wsparcia Technicznego nie udziela pomocy technicznej dla produktów firm trzecich np. systemy operacyjne, dodatkowe aplikacje.
10. Dział Wsparcia Technicznego nie udziela pomocy technicznej dla komputerów niespełniających minimalnych wymagań do pracy z SOLIDWORKS. Wymagania te są dostępne na stronie internetowej <http://www.solidworks.com/sw/support/SystemRequirements.html>
11. Dział Wsparcia Technicznego nie udziela pomocy technicznej dla aplikacji niedostarczanych przez firmę DPS Software Sp. z o.o.
12. Usługi wsparcia technicznego nie udziela się klientom, którzy zgłaszają powtarzający się problem, a którzy nie zastosowali się do wskazówek lub rozwiązań proponowanych przez Inżynierów Działu Wsparcia Technicznego.
13. Pomoc nie jest udzielana w przypadku, gdy do rozwiązania problemu wymagane są dodatkowe informacje lub dane, a nie zostaną one udzielone konsultantowi.
14. Dodatkowe informacje dotyczące Wsparcia Technicznego dostępne są na stronie www.dps-software.pl/wsparcie