

ZASADY I PROCEDURY DOTYCZĄCE POMOCY TECHNICZNEJ

***WYTYCZNE DOTYCZĄCE KONTAKTU Z POMOCĄ TECHNICZNĄ
STRATEGY***

AKTUALIZACJA OPUBLIKOWANA W SIERPIEŃ 2025 R.



Informacje o prawach autorskich

Wszystkie treści są objęte prawami autorskimi © 2025 Strategy Incorporated. Wszelkie prawa zastrzeżone.

Informacje o znakach towarowych

Poniższe znaki są znakami towarowymi lub zarejestrowanymi znakami towarowymi firmy Strategy Incorporated lub jej podmiotów stowarzyszonych w Stanach Zjednoczonych i niektórych innych krajach:

Dossier, Enterprise Semantic Graph, Expert.Now, Hyper.Now, HyperIntelligence, HyperMobile, HyperVision, HyperWeb, Intelligent Enterprise, Strategy, Strategy 2019, Strategy 2020, Strategy 2021, Strategy Analyst Pass, Strategy Architect, Strategy Architect Pass, Strategy Auto, Strategy Cloud, Strategy Cloud Intelligence, Strategy Command Manager, Strategy Communicator, Strategy Consulting, Strategy Desktop, Strategy Developer, Strategy Distribution Services, Strategy Education, Strategy Embedded Intelligence, Strategy Enterprise Manager, Strategy Federated Analytics, Strategy Geospatial Services, Strategy Identity, Strategy Identity Manager, Strategy Identity Server, Strategy Insights, Strategy Integrity Manager, Strategy Intelligence Server, Strategy Library, Strategy Mobile, Strategy Narrowcast Server, Strategy One, Strategy Object Manager, Strategy Office, Strategy OLAP Services, Strategy Parallel Relational In-Memory Engine (Strategy PRIME), Strategy R Integration, Strategy Report Services, Strategy SDK, Strategy System Manager, Strategy Transaction Services, Strategy Usher, Strategy Web, Strategy Workstation, Strategy World, Usher, and Zero-Click Intelligence.

Poniższe znaki projektowe są znakami towarowymi lub zarejestrowanymi znakami towarowymi Strategy Incorporated lub jej podmiotów zależnych w Stanach Zjednoczonych i niektórych innych krajach:



Inne nazwy produktów i firm wymienione w niniejszym dokumencie mogą być znakami towarowymi ich odpowiednich właścicieli.

Specyfikacje mogą ulec zmianie bez powiadomienia. Strategy nie ponosi odpowiedzialności za błędy lub pominięcia. Strategy nie udziela żadnych gwarancji ani zobowiązań dotyczących dostępności przyszłych produktów lub wersji, które mogą być planowane lub w trakcie opracowywania.

Spis treści

	Zasady i procedury dotyczące pomocy technicznej	1
1.1	Współpracownicy ds. pomocy technicznej.....	2
	Część 2. Zasoby internetowe dla klientów	3
2.1	Strategy Community.....	3
2.2	Centrum pomocy technicznej online.....	4
2.3	Pobieranie kluczy licencyjnych.....	4
2.4	Poziomy dostęp	4
	Część 3. Sprawy dotyczące Pomocy technicznej.....	4
3.1	Przed zarejestrowaniem sprawy.....	5
3.2	Rejestrowanie sprawy.....	5
3.3	Nadawanie priorytetów sprawom.....	6
3.4	Identyfikacja problemu	8
3.5	Problemy, które wymagają zmian w kodzie	9
3.6	Przekazywanie danych Pomocy technicznej Strategy	9
	Część 4. Aktualizacje produktów	10
4.1	Wersje platformy	10
4.2	Aktualizacje wersji platformy.....	10
4.3	Poprawki programowe wersji platformy	10
4.4	Żądanie poprawki	10
4.5	Cykl życia i wygasanie usług pomocy technicznej	11
4.6	Zakończenie wydawania funkcji.....	11
4.7	Koniec wsparcia dla oprogramowania lokalnego.....	11
	Część 5. Inne zasady dotyczące pomocy technicznej.....	12
5.1	Odnawianie usług Pomocy technicznej.....	12
5.2	Klienci z zaległymi fakturami.....	12
	Część 6. Ograniczenia pomocy technicznej	12
6.1	Usługi na miejscu	12
6.2	Dostosowania produktów.....	12
6.3	Oprogramowanie innych firm.....	13
6.4	Sprawy dotyczące zgodności z przepisami	14

	Część 7. Pomoc techniczna dla klientów ograniczonych	14
7.1	Rejestracja sprawy klienta ograniczonego	14
7.2	Przesyłanie danych za pośrednictwem bezpiecznego serwera FTP.....	14
	Część 8. Warunki dotyczące przetwarzania danych osobowych.....	15
8.1	Definicje.....	15
8.2	Przetwarzanie danych	16
8.3	Poufność	17
8.4	Wtórne przetwarzanie.....	18
8.5	Międzynarodowe przekazywanie danych.....	18
8.6	Bezpieczeństwo przetwarzania danych.....	19
8.7	Powiadomienie o naruszeniu bezpieczeństwa.....	19
8.8	Audyt	20
8.9	Niezależna ocena.....	21
8.10	Prawa osób, których dotyczą dane.....	21
	Część 9. Dane kontaktowe Pomocy technicznej.....	21
9.1	Dane kontaktowe Centrum pomocy technicznej online (zalecane)	21
9.2	Informacje o regionalnym centrum pomocy technicznej	22
9.3	Informacje o Pomocy technicznej w chmurze	24
9.4	Dane kontaktowe do odnawiania obsługi technicznej.....	24
9.4.1	Ogólna poczta elektroniczna.....	24
9.4.2	Ameryka Północna.....	24
9.4.3	Europa, Bliski Wschód i Afryka (EMEA)	24
	Załącznik	25
A.	Poziomy i cechy pomocy technicznej	25
B.	Porównanie ofert pomocy technicznej.....	27

Zasady i procedury dotyczące pomocy technicznej

Poniższe zasady i procedury stanowią ramy owocnych relacji z naszymi klientami. Niniejsze zasady podlegają zmianom według uznania Strategy. Strategy opublikuje powiadomienie o zmianach w zasadach i procedurach w witrynie internetowej Strategy w czasie wprowadzania zmian w życie.

Pomoc techniczna („usługi pomocy technicznej”, „usługi Pomocy technicznej” „Pomoc techniczna” lub „Pomoc techniczna Strategy”) jest dostępna dla klientów, w tym partnerów i dystrybutorów, którzy zakupili ją dla ogólnie dostępnych produktów programowych licencjonowanych przez Strategy („produkty”, „Produkty” lub „Produkty Strategy”). Usługi pomocy technicznej obejmują udzielanie odpowiedzi na dotyczące obsługi, rozwiązywania problemów i aktualizacji oprogramowania Strategy. One pytania za pośrednictwem Centrum pomocy technicznej online, poczty elektronicznej lub telefonicznie. Usługi Pomocy technicznej mogą otrzymać jedynie klienci mający aktywną subskrypcję tych usług.

O ile w tym dokumencie nie określono inaczej, opisane poniżej usługi Pomocy technicznej są uwzględnione w ofercie Strategy dotyczącej poziomu Standard. Strategy oferuje również usługi pomocy technicznej Premium, które zostały dokładniej określone w Załączniku do niniejszego dokumentu.

Na poziomie Standard dostępne są następujące usługi Pomocy technicznej:

NOWE WERSJE I AKTUALIZACJE OPROGRAMOWANIA	Klienci mogą otrzymać dostęp do najnowszych wersji Produktów Strategy One i dokumentacji użytkownika.
WIELOKANAŁOWA KOMUNIKACJA	Klienci mogą kontaktować się z działem pomocy technicznej przez Centrum pomocy technicznej online (zalecane), telefonicznie lub pocztą elektroniczną.
WSPÓŁPRACOWNICY DS. POMOCY TECHNICZNEJ WYZNACZENI PRZEZ KLIENTA	Klienci wyznaczają określone osoby jako współpracowników ds. pomocy technicznej, upoważnionych do kontaktów z pomocą techniczną Strategy.
ZASOBY INTERNETOWE DLA KLIENTÓW	Klienci mają całodobowy dostęp online do witryny internetowej Strategy Community, która zawiera naszą obszerną bazę wiedzy, notatki techniczne i fora dyskusyjne.

Część 1. Korzystanie z zasobów Pomocy technicznej

Aby korzystać z zasobów Pomocy technicznej za pośrednictwem Centrum pomocy technicznej online (zalecane), telefonicznie lub pocztą elektroniczną, należy mieć wyznaczonego współpracownika ds. pomocy technicznej (definicja poniżej). Jeśli dana osoba nie jest współpracownikiem ds. pomocy technicznej, ale chciałaby korzystać z dostępnych zasobów, może utworzyć konto Strategy Community, aby uzyskać dostęp do witryny.

1.1 Współpracownicy ds. pomocy technicznej

Pomoc techniczna Strategy może sprawniej współdziałać z organizacją klienta, współpracując z grupą stałych kontaktów, określonych jako „współpracownicy ds. pomocy technicznej”. Współpracownik ds. pomocy technicznej to osoba, która ma dostęp do aktualizacji oprogramowania i może kontaktować się z Pomocą techniczną za pośrednictwem Centrum pomocy technicznej online (zalecane), pocztą elektroniczną lub telefonicznie w celu rejestrowania lub eskalacji przypadków.

Jedynie współpracownicy ds. pomocy technicznej mogą kontaktować się z Pomocą techniczną. Współpracownicy ds. pomocy technicznej zachowują własność techniczną wszystkich problemów przekazanych do Pomocy technicznej Strategy. Biorą udział w całej dotyczącej sprawy komunikacji z tymi osobami.

Z Pomocą techniczną Strategy może kontaktować się ustalona dla każdego poziomu usług Pomocy technicznej liczba współpracowników ds. pomocy technicznej. O liczbie współpracowników ds. pomocy technicznej, którzy mogą kontaktować się z Pomocą techniczną Strategy, decyduje poziom Pomocy technicznej klienta. Obsługę dodatkowych współpracowników ds. pomocy technicznej można też zakupić na okresy roczne za dodatkową opłatą.

Klienci mogą zwrócić się o wprowadzenie zmian wyznaczonych współpracowników ds. pomocy technicznej maksymalnie sześć razy w roku. Klient ma obowiązek poinformować Pomoc techniczną Strategy, że chce zmienić współpracownika ds. pomocy technicznej. Strategy przekaże wówczas wszystkie otwarte sprawy zgłoszone Pomocy technicznej nowemu współpracownikowi ds. pomocy technicznej. Jeśli wyznaczony współpracownik ds. pomocy technicznej odejdzie, a klient nie wskaże nowego współpracownika ds. pomocy technicznej, możemy zamknąć wszystkie otwarte lub zarejestrowane sprawy zainicjowane przez byłego współpracownika ds. pomocy technicznej. Należy pamiętać, że nowo wyznaczeni współpracownicy ds. pomocy technicznej są rejestrowani automatycznie, co umożliwia im otrzymywanie ważnych powiadomień Pomocy technicznej pocztą elektroniczną. Współpracowników ds. pomocy technicznej zachęca się do korzystania z Centrum pomocy technicznej online w celu aktualizowania i sprawdzania statusu ich spraw.

Sprawami każdego ze współpracowników ds. pomocy technicznej zajmuje się domyślne regionalne Centrum pomocy technicznej, w którym została zawarta umowa z klientem dotycząca pomocy technicznej. Klienci mogą wybrać regionalne Centrum pomocy technicznej, z którego usług korzystają ich

Premier lub Elite (patrz [Załącznik B](#)).

Podczas rozwiązywania lub badania problemów pracownicy Pomocy technicznej Strategy mogą przedstawiać zalecenia dotyczące wymogu posiadania uprawnień administracyjnych do projektów Strategy albo zakładać, że współpracownicy ds. pomocy technicznej mają przypisany poziom zabezpieczeń umożliwiający pełną obsługę projektów Strategy lub że udzielono im dostępu do potencjalnie wrażliwych danych projektu, takich jak definicje filtrów zabezpieczeń. Wprawdzie nie jest to wymagane, ale zalecane jest, aby klienci wyznaczyli na współpracowników ds. pomocy technicznej te osoby, które mają uprawnienia administratorów projektów Strategy. Pozwala to uniknąć konfliktów zabezpieczeń oraz skrócić czas rozwiązywania problemów.

Część 2. Zasoby internetowe dla klientów

Zasoby internetowe są dostępne dla klientów w witrynie [Strategy Community](#) 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu. Aby uzyskać dostęp do zasobów internetowych dla klientów, każdy klient może przystąpić do Strategy Community poprzez utworzenie konta. Za pośrednictwem witryny Community wyznaczeni współpracownicy ds. pomocy technicznej mogą uzyskać dostęp do innych zasobów internetowych, w tym do Centrum pomocy technicznej. Klienci mogą uzyskiwać dostęp do zasobów internetowych za pomocą większości przeglądarek.

2.1 Strategy Community

[Strategy Community](#) to centralna lokalizacja służąca do rejestrowania spraw, sprawdzania statusu zgłoszonych spraw, uzyskiwania dostępu do dokumentacji produktów i białych ksiąg, dokumentów referencyjnych dotyczących rozwiązywania problemów, zgłaszania pomysłów i podejmowania współpracy w grupach dyskusyjnych. Witryna Strategy Community ma następujące główne sekcje:

- Centrum pomocy technicznej online
- Dokumentacja produktu i samouczki
- Artykuły bazy wiedzy
- Fora do wymiany pomysłów i dyskusyjne
- Pobieranie produktów
- Galeria zasobów
- Centrum kształcenia
- Komunikaty

Każdy klient otrzymuje spersonalizowane dane logowania określające jego zdolność do uzyskania dostępu do zasobów. Bezpieczeństwo danych klientów jest dla nas bardzo ważne, dlatego przykładamy największą wagę do tego, aby żaden klient nie mógł uzyskać dostępu do danych innego klienta.

2.2 Centrum pomocy technicznej online

W witrynie Strategy Community wyznaczeni współpracownicy ds. pomocy technicznej mogą rejestrować nowe sprawy w Pomocy technicznej i sprawdzać lub aktualizować status zgłoszonych spraw w [Centrum pomocy technicznej online](#).

2.3 Pobieranie kluczy licencyjnych

W witrynie Strategy Community każdy właściciel konta może pobrać aktualnie obsługiwane wersje i aktualizacje produktów Strategy One. Tylko wyznaczeni współpracownicy ds. pomocy technicznej mogą natomiast uzyskać następujące klucze w sekcji plików do pobrania w witrynie Strategy Community.

- **Product license keys (Klucze licencyjne produktów):** Ta sekcja umożliwia współpracownikom ds. pomocy technicznej pobieranie kluczy licencyjnych produktów, które umożliwiają instalację pobranych produktów.
- **ESRI and Geospatial keys (Klucze ESRI i Geospatial):** Ta sekcja umożliwia współpracownikom ds. pomocy technicznej pobranie klucza licencyjnego ESRI lub Geospatial, umożliwiającego aktywację map ESRI lub usług Geospatial firmy Mapbox. Więcej informacji na temat kluczy ESRI lub Geospatial można znaleźć w dokumentacji produktu zamieszczonej w Internecie, w witrynie Strategy Community.

2.4 Poziomy dostęp

Następująca tabela przedstawia, kto ma dostęp do których zasobów internetowych dla klienta:

ZASOBY W WITRYNIE COMMUNITY	WSPÓŁPRACOWNICY DS. POMOCY TECHNICZNEJ	INNI CZŁONKOWIE
Strategy Community	●	●
Centrum pomocy technicznej online	●	
Pobieranie produktów	●	
Wnioski o klucze licencyjne	●	

Na wszystkich poziomach dostępu obowiązkiem wyznaczonego przez klienta współpracownika ds. pomocy technicznej jest powiadomienie Strategy o zamknięciu nieaktualnych kont.

Część 3. Sprawy dotyczące Pomocy technicznej

Gdy klient napotka problem, którego nie jest w stanie rozwiązać za pomocą żadnego z zasobów samoobsługowych, współpracownik ds. pomocy technicznej klienta może zarejestrować ten problem, kontaktując się z Pomocą techniczną Strategy. Przypadki wsparcia muszą być rejestrowane za pomocą

3.1 Przed zarejestrowaniem sprawy

Przed zarejestrowaniem sprawy w Pomocy technicznej Strategy współpracownik ds. pomocy technicznej powinien wykonać następujące czynności:

1. Upewnić się, że problem dotyczy oprogramowania Strategy One, a nie oprogramowania innej firmy.
2. Upewnić się, że w systemie używana jest aktualnie obsługiwana wersja oprogramowania Strategy One.
3. Podjąć próbę odtworzenia problemu i ustalenia, czy występuje on konsekwentnie.
4. Ograniczyć złożoność systemu lub definicji obiektu projektu, aby wyodrębnić przyczynę problemu.
5. Sprawdzić, czy problem występuje na komputerze lokalnym, czy na wielu komputerach w środowisku.
6. Wyszukać informacje na temat problemu w witrynie Strategy Community

Zalecamy, aby współpracownik ds. pomocy technicznej rozważył zamieszczenie pytania na forum dyskusyjnym Strategy Community w celu uzyskania informacji zwrotnych na temat problemu od innych użytkowników.

3.2 Rejestrowanie sprawy

Współpracownicy ds. pomocy technicznej mogą kontaktować się z Pomocą techniczną Strategy poprzez zarejestrowanie sprawy za pomocą bota Auto Expert. Jedynie współpracownicy ds. pomocy technicznej mogą rejestrować sprawy w Pomocy technicznej Strategy. Po zarejestrowaniu sprawy współpracownik ds. pomocy technicznej otrzyma numer identyfikacyjny sprawy, który będzie przydatny podczas przyszłych kontaktów z działem pomocy technicznej.

Podczas rejestrowania nowej sprawy współpracownik ds. pomocy technicznej powinien być przygotowany na podanie poniższych informacji:

- Nazwisko.
- Firma i witryna klienta.
- Kontaktowy numer telefonu i adres e-mail.
- Informacje na temat konfiguracji, w tym Produkty programowe Strategy One, wersje oraz wyznaczone wystąpienie systemu (DSI), w którym zainstalowane są produkty.
- Szczegółowy opis napotkanego problemu, w tym objawy, komunikaty o błędach oraz kroki podjęte do tej pory w celu rozwiązania problemów.
- Pliki dzienników lub inne pomocne dane.
- Wpływ na system klienta.

Podając informacje opisane w tej części, współpracownik ds. pomocy technicznej wyraża zgodę na użycie tych informacji przez Strategy w celu rozwiązania sprawy zgłoszonej Pomocy technicznej.

Aby zrozumieć wpływ problemu klienta, może być wymagana pomoc w opracowaniu oceny wpływu na działalność. Ta ocena wpływu na działalność opisuje wpływ danego problemu na środowisko klienta z nietechnicznego punktu widzenia i pozwala pracownikom pomocy technicznej Strategy zrozumieć, w jaki sposób dana sprawa ogranicza zdolność klienta do udanego wdrożenia rozwiązania Strategy One. Oceny te obejmują między innymi:

- Zakres wpływu na raporty, użytkowników, projekty, serwery, usługi itd.
- Potencjalny wpływ problemu na kluczowe daty wdrożenia.
- Ekonomiczne i finansowe skutki problemu.
- Widoczność na szczeblu kierowniczym.

Eskalacja sprawy

Współpracownik ds. pomocy technicznej klienta może skontaktować się z Pomocą techniczną za pośrednictwem Centrum pomocy technicznej online, aby w razie zmiany priorytetu sprawy eskalować sprawę. Przypisany właściciel sprawy będzie współpracować ze współpracownikiem ds. pomocy technicznej w celu zrozumienia obaw klienta i wpływu problemu na jego biznes.

Jeśli w dowolnym momencie oczekiwania klienta w zakresie pomocy technicznej nie zostaną spełnione, współpracownik ds. pomocy technicznej może dodatkowo eskalować sprawę za pośrednictwem przydzielonego mu menedżera ds. sukcesu klienta (CSM), regionalnego menedżera ds. pomocy technicznej (RSM) lub członków zespołu sprzedaży. W razie potrzeby członkowie zespołu kierowniczego Pomocy technicznej Strategy zapewnią dostosowanie priorytetów i przydzielą odpowiednie zasoby do eskalowanych spraw.

3.3 Nadawanie priorytetów sprawom

Strategy przypisuje sprawom poziomy priorytetu, by umożliwić Pomocy technicznej zmaksymalizowanie obsługi każdego klienta. Strategy współpracuje ze współpracownikiem ds. pomocy technicznej w celu ustalenia właściwego poziomu priorytetu, zależnego w każdym przypadku od konkretnych potrzeb technicznych i biznesowych.

Strategy rozumie, że priorytety techniczne i biznesowe klienta mogą zmieniać się z upływem czasu. Jeśli współpracownik ds. pomocy technicznej uważa, że należy zmienić priorytet sprawy, pracownik Pomocy technicznej może zmienić priorytet sprawy. Strategy zastrzega sobie prawo do:

- Ostatecznego ustalenia poziomu priorytetu sprawy.
- Obniżenia priorytetu sprawy i powiadomienia o tym współpracownika ds. pomocy technicznej, jeśli współpracownik ds. pomocy technicznej nie przekaze Pomocy technicznej Strategy informacji we właściwym czasie.

Strategy dołoży uzasadnionych ekonomicznie starań, by postępować zgodnie z następującymi wytycznymi podczas rozwiązywania problemów:

PRZYPISANY PRIORYTET	DEFINICJA PRIORYTETU	PRZYKŁADY POZIOMU PRIORYTETU	CZASY PIERWSZEJ ODPOWIEDZI	AKTUALIZACJE STATUSU
P1	Przestój systemu produkcyjnego	Serwer produkcyjny Strategy One Intelligence Server jest niedostępny	< 2 godziny	Wraz ze zmianą statusu lub codziennie
P2	Poważny wpływ na funkcję systemu produkcyjnego, wstrzymujący rozwój systemu lub poważnie wpływający na zdolność klienta do kontynuowania działania	Raporty nie są zapisywane w pamięci podręcznej systemu produkcyjnego	< 2 godziny	Wraz ze zmianą statusu lub codziennie
P3	Negatywny wpływ na działanie systemu produkcji lub rozwoju, ale możliwa jest kontynuacja produkcji lub rozwoju	Żądane raporty nie działają w systemie rozwoju	< 4 godziny	Wraz ze zmianą statusu lub co 3 dni
P4	Klient ma pytanie dotyczące użycia, wady, poprawy, konfiguracji bądź konfliktów oprogramowania, które wpływają na system, ale nie mają krytycznego znaczenia	Pytania w celu zrozumienia sposobu synchronizowania pamięci podręcznej raportów i listy historii	< 6 godzin	Wraz ze zmianą statusu lub co 3 dni

Sprawy klientów z poziomem Pomocy technicznej premium mają pierwszeństwo przed sprawami o tym samym priorytecie zgłoszonymi przez klientów ze standardowym poziomem pomocy technicznej. Dodatkowe informacje o każdym poziomie pomocy znajdują się w Załączniku do tego dokumentu.

Zaangażowanie klienta w reakcję na sprawę

Klienci rejestrujący przypadki z priorytetem na poziomie pierwszym (P1) i drugim (P2) muszą mieć możliwość pracy w pełnym wymiarze godzin z Pomocą techniczną Strategy podczas całego procesu rozwiązywania problemu. Klient musi wykazać chęć do zaangażowania poziomu personelu potrzebnego do skutecznego rozwiązania problemu i musi być dostępny, aby pomagać Pomocy technicznej Strategy w zadaniach takich jak testowanie, wysyłanie odpowiednich informacji, stosowanie sugestii itd. **Rozwiązanie sprawy może się opóźnić, jeśli informacje nie zostaną przekazane we właściwym czasie.**

Tymczasowy kod oprogramowania

W niektórych przypadkach Strategy może przekazać klientowi kod oprogramowania, który nie jest ogólnie dostępny dla wszystkich licencjobiorców Strategy („Kod tymczasowy”). Kod tymczasowy obejmuje każdy program, algorytm, kod, procedurę, skrypt, kompilację testową, kompilację rejestracyjną, poprawkę lub

Kod tymczasowy jest dostarczany bez dodatkowych opłat. Kod tymczasowy nie obejmuje Produktów, certyfikowanych poprawek usterek ani kolejnych wersji Produktów, które są ogólnie udostępniane przez Pomoc techniczną lub podlegają oddzielnym licencjom. Wraz z udostępnieniem Kodu tymczasowego Strategy udziela klientowi niewyłącznej, czasowej licencji na wykorzystanie Kodu tymczasowego jedynie w celu obsługi Produktów i w połączeniu z korzystaniem z nich zgodnie z warunkami umów licencyjnych Produktów. Prawo do korzystania z Kodu tymczasowego wygasa automatycznie wraz z wygaśnięciem umowy licencyjnej.

Kod tymczasowy ma charakter eksperymentalny, może zawierać błędy i może nie działać zgodnie z przeznaczeniem. Usługi Pomocy technicznej mogą być niedostępne przy instalacji i użytkowaniu Kodu tymczasowego. Pracownicy Pomocy technicznej Strategy podejmą jednak uzasadnione ekonomicznie wysiłki, aby odpowiedzieć na pytania, które klient może mieć w odniesieniu do Kodu tymczasowego. Kod tymczasowy przekazywany jest „w stanie, w jakim jest” bez żadnej gwarancji jakiegokolwiek rodzaju, w tym gwarancji przydatności handlowej lub przydatności do określonego celu. Strategy nie ponosi odpowiedzialności wobec klienta za żadne szkody żadnego rodzaju (w tym utratę przychodów lub możliwości użytkowania), z tytułu odpowiedzialności umownej bądź deliktowej, wynikające z zastosowania przez klienta Kodu tymczasowego, nawet jeśli firma Strategy została poinformowana o możliwości wystąpienia takich szkód.

3.4 Identyfikacja problemu

Po zidentyfikowaniu problemu Pomoc techniczna Strategy może zapewnić klientom jedno z następujących rozwiązań problemu:

- **Rozwiązania prowizoryczne:** działania alternatywne, które można podjąć, aby zrealizować zadania, a które rozwiązują ograniczenia oprogramowania. Przedstawione powyżej wytyczne dotyczące czasu odpowiedzi na sprawę opierają się na aktywnej współpracy klienta w celu zastosowania sugestii Pomocy technicznej Strategy, w tym rozwiązań prowizorycznych.
- **Zmiany konfiguracji:** modyfikacja ustawień środowiska Strategy One klienta w celu rozwiązania problemu. Zmiany mogą odnosić się do oprogramowania Strategy One bądź dowolnych podstawowych technologii lub systemów.
- **Poprawki:** zastosowanie dostępnych poprawek oprogramowania Strategy One w celu rozwiązania problemu o znaczeniu krytycznym.
- **Aktualizacje wersji platformy:** drobne aktualizacje oprogramowania Strategy One mające na celu rozwiązanie danego problemu.
- **Nowsza wersja:** uaktualnienia oprogramowania Strategy One, mające na celu rozwiązanie danego problemu.

W niektórych przypadkach usterki w oprogramowaniu innych firm mogą ograniczyć działanie oprogramowania Strategy One. W takich przypadkach Pomoc techniczna spróbuje zidentyfikować wadliwy składnik, aby klient mógł zwrócić się do innego dostawcy o naprawę błędu. Więcej informacji na temat

3.5 Problemy, które wymagają zmian w kodzie

Jeśli rozwiązanie sprawy wymaga zmiany kodu, status sprawy zgłoszonej Pomocy technicznej jest zmieniany z „otwartego” (Open) na „w opracowaniu” (Development). To znaczy, że Pomoc techniczna zgłosiła problem zespołowi zajmującemu się rozwojem oprogramowania Strategy One.

Współpracownicy ds. pomocy technicznej mogą w dowolnym momencie uzyskać informację na temat statusu swoich spraw oznaczonych jako będące „w opracowaniu”, kontaktując się z Pomocą techniczną Strategy i podając numer sprawy.

3.6 Przekazywanie danych Pomocy technicznej Strategy

Podczas rozwiązywania problemów i badania problemu konieczne może okazać się otrzymanie przez personel Pomocy technicznej Strategy danych z systemów klienta, takich jak dane diagnostyczne (w tym dane dotyczące awarii dostarczane za pomocą narzędzia „Automated Crash Reports” dostępnego na platformie oprogramowania Strategy One), kopie metadanych lub zestawy wyników. Dla wygody naszych klientów, o ile niniejszy dokument nie stanowi inaczej, dane te można przysyłać kilkoma metodami, w tym przez Centrum pomocy technicznej online, dostępne w witrynie Strategy Community, pocztą elektroniczną lub automatycznie za pomocą narzędzia „Automated Crash Reports”.

O ile klient nie jest klientem ograniczonym (zgodnie z poniższą definicją), nie będzie przysyłać Pomocy technicznej ani zapewniać dostępu do żadnych danych ani informacji, które podlegają przepisom obowiązującego prawa ochrony danych („Dane chronione”), w tym, między innymi, danych osobowych, chronionych informacji zdrowotnych ani informacji umożliwiających identyfikowanie osób (definicje tych pojęć określa obowiązujące prawo ochrony danych), z wyjątkiem Danych chronionych odnoszących się do osób kontaktowych.

„Obowiązujące prawo ochrony danych” oznacza wszystkie obowiązujące międzynarodowe, federalne, stanowe, wojewódzkie i lokalne prawa, przepisy, rozporządzenia, dyrektywy i wymogi rządowe, które obowiązują w danej chwili i stają się skuteczne w odniesieniu do prywatności, poufności lub bezpieczeństwa Danych chronionych. Obejmuje to dyrektywy i rozporządzenia Unii Europejskiej regulujące ogólną ochronę danych oraz wszystkie obowiązujące normy branżowe dotyczące prywatności, ochrony danych, poufności lub bezpieczeństwa informacji. W sytuacji, kiedy takie dane przesyłane są do Strategy, Strategy nie ponosi odpowiedzialności wobec klienta za żadne szkody żadnego rodzaju (w tym utratę przychodów lub możliwości użytkowania), z tytułu odpowiedzialności umownej bądź deliktowej, odnoszące się do takiego przesyłania, nawet jeśli firma Strategy została poinformowana o możliwości wystąpienia takich szkód.

Z częścią 7 tego dokumentu należy zapoznać się, jeśli odbiorca dokumentu jest (a) klientem, który udostępnia elektroniczne chronione informacje zdrowotne i którego obowiązuje aktywna Umowa o partnerstwie biznesowym z Strategy; (b) klientem, którego umowa regulująca zawarta z Strategy zawiera zobowiązania i ograniczenia odnoszące się do danych osobowych, które wymagają, by firma Strategy

Zasady i procedury dotyczące pomocy technicznej | Aktualizacja opublikowana w sierpień 2025 r. świadczyła usługi Pomocy technicznej zgodnie z częścią 7; bądź (c) klientem, który przekazał Strategy formalne pisemne zawiadomienie, że chce, aby firma Strategy świadczyła usługi Pomocy technicznej zgodnie z częścią 7 (dalej każdy zwany „Klientem ograniczonym”).

Część 4. Aktualizacje produktów

Aktualizacja produktu to każde kolejne komercyjne wydanie produktu Strategy One ogólnie dostępne dla klientów w ramach aktywnej subskrypcji Pomocy technicznej. Aktualizacje nie obejmują nowych produktów, które Strategy wprowadza na rynek oddzielnie. Strategy dostarcza i obsługuje aktualizacje produktów zgodnie z charakterystyką każdej aktualizacji, co opisano poniżej.

4.1 Wersje platformy

Począwszy od Strategy One 2019, wersje platformy będzie wskazywać rok kalendarzowy, reprezentujący najnowsze wersje platformy dostępne dla danego produktu. Spodziewamy się, że wersje platformy będą ogólnie dostępne mniej więcej co 12 miesięcy. Wersje platformy koncentrują się na zabezpieczeniach na poziomie produkcyjnym, stabilności i usuwaniu usterek działania dotyczących wszystkich klientów, dlatego spodziewamy się po klientach powszechnego wdrażania takich wersji. Będziemy w dalszym ciągu wydawać aktualizacje wersji platformy zgodnie z opisem w części 4.2, a w razie potrzeby poprawki zgodnie z opisem w części 4.3 przez 3 lata od momentu, gdy dana wersja platformy zostanie uznana za ogólnie dostępną.

4.2 Aktualizacje wersji platformy

Począwszy od Strategy One 2019, aktualizacje wersji platformy (wcześniej zwane „poprawkami hotfix”) będą wydawane w celu dostarczenia poprawek dotyczących usterek o znaczeniu krytycznym mniej więcej co 3 miesiące, od chwili uznania wersji platformy jako ogólnie dostępnej, co opisano w części 4.1. Aktualizacje te będą zawierać wszystkie stosowne poprawki usterek wprowadzone we wcześniejszych aktualizacjach i poprawkach programowych; mogą również zawierać ulepszenia funkcjonalności niektórych produktów Strategy One. Aktualizacje wersji platformy będą wydawane w miarę potrzeb przez okres 3 lat, w którym obsługiwana jest dana wersja platformy.

4.3 Poprawki programowe wersji platformy

Poprawki programowe będą nadal wydawane w razie potrzeby w celu zapewnienia korekt konkretnych usterek w pojedynczej konfiguracji, w której występują zakłócenia działania systemów produkcyjnych. Poprawki będą wydawane w razie potrzeby w celu rozwiązania krytycznych problemów dotyczących obsługiwanej wersji platformy i nie będą mogły być przenoszone do wielu konfiguracji lub systemów.

4.4 Żądanie poprawki

Klienci mogą w dowolnym momencie zażądać nowej poprawki problemu o znaczeniu krytycznym. Poprawki programowe będą jednak udostępniane według uznania Strategy, w zależności od złożoności technologicznej, harmonogramów pracy programistów oraz wymogów biznesowych klienta. Po wyrażeniu

Zasady i procedury dotyczące pomocy technicznej | Aktualizacja opublikowana w sierpień 2025 r. przez Strategy zgody na utworzenie poprawki programowej zostaje ona wprowadzona do kolejki wraz z innymi zaplanowanymi wersjami. Okres oczekiwania na poprawkę może być często dłuższy niż okres oczekiwania na już zaplanowaną wersję platformy lub aktualizację wersji platformy, mogącą zawierać wymaganą poprawkę. Gdy dostępna aktualizacja wersji platformy naprawia usterkę obsługiwanej wersji platformy, każdy klient, który napotkał daną usterkę w starszej wersji platformy, powinien wdrożyć tę aktualizację lub uaktualnienie do odpowiedniej wersji platformy, zamiast żądać utworzenia poprawki.

4.5 Cykl życia i wygasanie usług pomocy technicznej

Usługi Pomocy technicznej są dostępne tylko w przypadku wersji platform, aktualizacji wersji platform lub wszelkich dostarczonych poprawek programowych, które nie wygasły zgodnie z harmonogramem podanym w sekcji Support Lifecycle (Cykl życia Pomocy technicznej) produktu w witrynie internetowej Strategy. Po

wygaśnięciu pomocy technicznej dla danej wersji platformy wygasa również obsługa wszystkich związanych z nią aktualizacji wersji i poprawek programowych.

4.6 Zakończenie wydawania funkcji

Począwszy od wersji Strategy One 2019, firma Strategy zaprzestaje wydawania wersji funkcji obejmujących nowe produkty lub funkcje w ramach strategii wydawania wersji platformy Strategy. Klienci, którzy obecnie korzystają z obsługiwanej wersji funkcji, będą nadal obsługiwani zgodnie z harmonogramem podanym w sekcji Support Lifecycle produktu opublikowanej w witrynie internetowej Strategy. Zachęcamy wszystkich klientów, niezależnie od tego, czy wcześniej wdrożyli wersje funkcji, do aktualizacji platformy do każdej wersji wskazanej jako ogólnie dostępna mniej więcej co 12 miesięcy, co opisano w części 4.1 oraz do wdrażania aktualizacji wersji platformy, gdy są one uznawane za ogólnie dostępne, co opisano w części 4.2.

4.7 Koniec wsparcia dla oprogramowania lokalnego

Niezależnie od wszelkich postanowień stanowiących inaczej w niniejszych zasadach i procedurach, począwszy od 1 stycznia 2027 roku, nie będziemy już zapewniać pełnego wsparcia technicznego, aktualizacji funkcji, poprawek błędów, ulepszeń ani poprawek zabezpieczeń dla oprogramowania lokalnego (on-premise). O ile w zamówieniu nie określono inaczej, aby kontynuować wsparcie techniczne, należy zakupić Przedłużone Wsparcie Techniczne na okres do 24 miesięcy, który rozpoczyna się nie wcześniej niż 1 stycznia 2027 roku i kończy najpóźniej 31 grudnia 2028 roku. Przedłużone Wsparcie Techniczne zostanie oznaczone w zamówieniu jako SKU „Przedłużenie Wsparcia Technicznego” i ogranicza się do krytycznych poprawek zabezpieczeń oraz pomocy technicznej dla oprogramowania lokalnego. Przedłużone Wsparcie Techniczne nie może być odnowione po 31 grudnia 2028 roku.

Część 5. Inne zasady dotyczące pomocy technicznej

Firma Strategy określiła następujące zasady dotyczące odnawiania usług Pomocy technicznej w przypadku klientów z zaległymi fakturami.

5.1 Odnawianie usług Pomocy technicznej

Klienci nie mogą odnawiać usług Pomocy technicznej w podzbiorze licencjonowanych produktów Strategy One. W przypadku konieczności odnowienia klient może odnowić usługi Pomocy technicznej dla wszystkich licencjonowanych produktów albo zezwolić na wygaśnięcie usług dla wszystkich licencjonowanych produktów.

5.2 Klienci z zaległymi fakturami

Świadczenie usług Pomocy technicznej może zostać przerwane w przypadku klientów, którzy mają zaległe faktury. Po otrzymaniu płatności za odpowiednie faktury Strategy przywróci usługi Pomocy technicznej.

Część 6. Ograniczenia pomocy technicznej

Istnieją pewne ograniczenia dotyczące usług Pomocy technicznej, w tym wszelkich usług konsultacyjnych na miejscu, obsługi dostosowań sieci Strategy One Web opracowanych przy użyciu zestawu programistycznego Strategy One Software Development Kit (SDK) oraz pomocy technicznej dla oprogramowania innych firm.

6.1 Usługi na miejscu

Subskrypcje Pomocy technicznej nie obejmują usług, które są świadczone jako usługi typu end-to-end dostarczane przez Strategy Consulting w zwykłym toku działalności Strategy. Takie usługi doradcze obejmują między innymi niestandardowy rozwój i obsługę aplikacji, projektowanie magazynu danych, analizę wymagań, dostosowywanie działania systemu, planowanie przepustowości oraz projektowanie baz danych. Wyłączenie to nie ma zastosowania do zobowiązań Pomocy technicznej dla przedsiębiorstw realizowanych na miejscu u klienta.

6.2 Dostosowania produktów

Usługi Pomocy technicznej w zakresie dostosowań sieci Strategy One Web opracowanych przy użyciu zestawu SDK Strategy One lub w zakresie dostosowań procedur użytkownika Strategy One opracowanych przy użyciu narzędzia Strategy One Command Manager są świadczone zgodnie z poniższymi wytycznymi:

- Dostarcza informacji na temat celu i użycia interfejsu API w zestawie SDK Strategy One.
 - Zapewnia wytyczne dotyczące sposobu zapobiegania błędom lub znajdowania prowizorycznych rozwiązań błędów, które pojawiają się podczas korzystania z interfejsu API z zestawu SDK Strategy One.
 - Zapewnia wskazówki wysokiego poziomu dotyczące sposobu podchodzenia do dostosowywania zapewniającego osiągnięcie określonej funkcjonalności.
- Nie tworzy niestandardowego kodu aplikacji klienta.
- Nie zapewnia dokładnych kroków do osiągnięcia dostosowania.
- Nie wykonuje analiz ani dostosowywania kodu.

Usługi Pomocy technicznej dla procedur użytkowników rozwiązań Strategy One Command Manager zapewniają zgodnie z następującymi wytycznymi:

- Dostarcza informacji na temat celu i stosowania standardowych procedur użytkownika oraz wywołań dostępnych w programie Command Manager.
- Zapewnia wskazówki wysokiego poziomu dotyczące sposobu podchodzenia do procedur niestandardowych narzędzia Command Manager zapewniającego osiągnięcie określonej funkcjonalności.
- Nie tworzy niestandardowego kodu procedur narzędzia Command Manager klienta.
- Nie wykonuje analiz kodu niestandardowych procedur narzędzia Command Manager.

Jeśli po zapewnieniu pomocy zgodnie z powyższymi wytycznymi klient w dalszym ciągu nie może skutecznie przeprowadzić dostosowania, Pomoc techniczna może skierować klienta do Strategy Consulting w celu zagwarantowania sukcesu projektu klienta.

6.3 Oprogramowanie innych firm

Prawidłowe działanie platformy oprogramowania Strategy One zależy od licznych składników innych firm. Składniki te mogą obejmować między innymi bazy danych, systemy operacyjne, zapory, przeglądarki internetowe, serwery aplikacji, serwery sieciowe oraz zestawy deweloperskie Java. Pomoc techniczna Strategy One zapewnia pomoc do tych składników przy wdrażaniu platformy Strategy, jednak nie zapewniamy bezpośrednich usług Pomocy technicznej dla składników innych firm. Obowiązkiem klienta jest prawidłowe skonfigurowanie tych składników i zapewnienie, że inne aplikacje działają w żądanej konfiguracji, zanim zwróci się do Pomocy technicznej Strategy w związku z dowolnym problemem dotyczącym oprogramowania Strategy One.

Pomoc techniczna Strategy może świadczyć usługi dotyczące niektórych składników innych firm, takich jak mapy ESRI i usługi Geospatial, jeśli są one włączone dla licencjonowanych produktów. Jeśli jednak usługi Pomocy technicznej nie zostaną odnowione, wówczas takie produkty mogą przestać działać prawidłowo lub wymagać pomocy, która nie jest już objęta Pomocą techniczną Strategy.

W niektórych przypadkach Pomoc techniczna Strategy może być dostępna do współpracy i podawania informacji innym dostawcom. Jeśli błąd w oprogramowaniu innej firmy powoduje mniej optymalne działanie oprogramowania Strategy One, Pomoc techniczna Strategy zidentyfikuje składnik innej firmy,

6.4 Sprawy dotyczące zgodności z przepisami

Klienci mogą zgłaszać Pomocy technicznej Strategii pytania dotyczące zgodności umów licencyjnych z przepisami. Gdy klient zgłasza sprawę dotyczącą zgodności z przepisami, Strategia najpierw określa, czy dana sprawa jest spowodowana problemem z produktem, a jeśli tak, to umożliwia rozwiązanie problemu zgodnie z wytycznymi dotyczącymi reagowania na sprawy wyszczególnionymi w niniejszym dokumencie. Jeśli Pomoc techniczna ustali, że sprawa dotycząca zgodności z przepisami nie jest spowodowana problemem z produktem, tylko instalacją nadmiernej liczby stanowisk z produktem, klienci zostaną poproszeni o skontaktowanie się z kierownikiem ds. klienta w celu dostosowania umowy licencyjnej do wdrożenia.

Część 7. Pomoc techniczna dla klientów ograniczonych

Wytyczne przedstawione w części 7 mają zastosowanie jedynie do klientów ograniczonych.

7.1 Rejestracja sprawy klienta ograniczonego

Aby zarejestrować w Pomocy technicznej sprawę klienta ograniczonego, wyznaczeni współpracownicy ds. pomocy technicznej mogą skontaktować się z Pomocą techniczną Strategii za pośrednictwem Centrum pomocy technicznej online lub telefonicznie. Po zarejestrowaniu sprawy współpracownik ds. pomocy technicznej otrzyma numer identyfikacyjny sprawy, który będzie przydatny podczas przyszłych kontaktów dotyczących problemu.

Pomoc techniczna jest świadczona klientom ograniczonym zgodnie z podobnymi procesami Pomocy technicznej, jak opisane wcześniej w niniejszym dokumencie. Stosowane są jednak cztery ograniczenia charakterystyczne dla klientów ograniczonych.

- Klienci ograniczeni nie będą mieć folderu klienta, do którego można przysyłać dokumenty w zwykłym środowisku Pomocy technicznej.
- Klienci ograniczeni nie będą mogli dołączać plików do spraw zgłaszanych Pomocy technicznej.
- Załączniki zostaną usunięte z wiadomości e-mail przesłanych na adres support@strategy.com.
- Wiadomości e-mail przesłane na adres support@strategy.com będą podlegać filtrowaniu poczty elektronicznej w poszukiwaniu treści ePHI.

Klienci ograniczeni mogą uzyskać dostęp do ograniczonego środowiska (zwanego „HCSE”), które zawiera środki ochrony danych chronionych. Dostęp do HCSE będzie możliwy tylko przy użyciu protokołu Secure FTP.

7.2 Przesyłanie danych za pośrednictwem bezpiecznego serwera FTP

Tylko klienci z aktywną subskrypcją usług Pomocy technicznej mogą uzyskać dostęp do HCSE za pomocą protokołu Secure FTP. Dostęp do wszystkich zasobów internetowych dla klientów ograniczonych musi

Zasady i procedury dotyczące pomocy technicznej | Aktualizacja opublikowana w sierpień 2025 r.
być uzyskiwany przy użyciu konta Strategy Community. Po utworzeniu konta Community wyznaczeni współpracownicy ds. pomocy technicznej mogą złożyć wniosek o konto dostępu do serwera Secure FTP, otwierając sprawę w Pomocy technicznej Strategy. Klient musi powiadomić Strategy o każdym koncie dostępowym, które ma zostać zamknięte.

Część 8. Warunki dotyczące przetwarzania danych osobowych

Wytyczne opisane w części 8 dotyczą jedynie zakresu, w którym nie obowiązuje żadna inna opisana umowa między firmą Strategy a klientem odnosząca się do tego przedmiotu.

8.1 Definicje

„Obowiązujące prawo ochrony danych” obejmuje i oznacza wszystkie obowiązujące przepisy ustawowe i wykonawcze, które mają zastosowanie do firmy Strategy, jej grupy i innych podmiotów oraz mogą być stosowane w odniesieniu do świadczenia usług Pomocy technicznej powiązanego z przetwarzaniem danych osobowych i ochroną prywatności, w tym bez ograniczeń ogólne rozporządzenie o ochronie danych (UE) 2016/679 oraz kalifornijską ustawę o ochronie prywatności konsumentów (kalifornijski kodeks cywilny §§ 1798.100 i nast.) (CCPA). Terminy „Administrator”, „Działalność”, „Podmiot przetwarzający”, „Osoba, której dotyczą dane”, „Usługodawca”, „Organ nadzorczy”, „przetwarzać”, „przetwarzanie” oraz „dane osobowe” należy interpretować zgodnie z ich znaczeniami zdefiniowanymi w Obowiązującym prawie ochrony danych.

„Grupa Klienta” obejmuje i oznacza użytkownika i wszelkie podmioty powiązane, zależne, jednostki zależne i spółki holdingowe Klienta (występującego jako Administrator), które uzyskują dostęp do usługi Pomocy technicznej lub z niej korzystają w imieniu Klienta bądź za pośrednictwem systemów Klienta lub mają prawo korzystać z usług Pomocy technicznej zgodnie z Umową ramową pomiędzy Klientem a firmą Strategy, ale nie podpisały z firmą Strategy własnego Formularza zamówienia.

„Międzynarodowe przekazywanie danych” obejmuje i oznacza przekazywanie danych osobowych, które są przetwarzane lub mają być przetwarzane po przesłaniu z kraju na terenie Europejskiego Obszaru Gospodarczego (EOG), w tym Wielkiej Brytanii po jej wyjściu z Unii Europejskiej (UE) i Szwajcarii (kraj spoza EOG i UE), do krajów lub terytoriów objętych zakazem takiego przekazywania lub podlegających wymogowi podjęcia dodatkowych kroków w celu odpowiedniej ochrony danych osobowych.

„Standardowe klauzule umowne” oznaczają klauzule zawarte w ramach decyzji Komisji Europejskiej (C(2010)593) z 5 lutego 2010 r. w sprawie standardowych klauzul umownych dotyczących przekazywania danych osobowych podmiotom przetwarzającym dane z siedzibą w krajach trzecich na mocy dyrektywy 95/46/WE, okresowo aktualizowane, uzupełniane lub zastępowane zgodnie z Obowiązującym prawem ochrony danych oraz które zostały tu włączone przez odniesienie, tworząc część niniejszej UPD. Kopie tych klauzul można znaleźć pod adresem <https://www.strategysoftware.com/legal/privacy-policy>, z zastrzeżeniem warunków punktu 8.5 poniżej.

usługami Pomocy technicznej, a wszelkie inne podmioty wyznaczone przez firmę Strategy do przetwarzania danych osobowych należy określać jako „Podmiot wtórnie przetwarzający”.

8.2 Przetwarzanie danych

Strategy, działając jako Podmiot przetwarzający, będzie zgodnie z instrukcjami Klienta przetwarzać dane osobowe określone w poniższej tabeli w związku z usługami Pomocy technicznej lub dane przekazane przez Klienta jako Administratora do firmy Strategy (łącznie: „Dane Klienta”) zgodnie z udokumentowanymi instrukcjami Klienta. Klient upoważnia firmę Strategy, w imieniu własnym i innych członków Grupy Klienta, do przetwarzania Danych Klienta w okresie obowiązywania niniejszej Umowy o przetwarzanie danych jako Podmiot przetwarzający w celu określonym w poniższej tabeli.

Dane Klienta w odniesieniu do Pomocy technicznej

PRZEDMIOT PRZETWARZANIA	Świadczenie usług na rzecz Klienta w związku z rozwiązywaniem sprawy zgłoszonej Pomocy Technicznej.
CZAS TRWANIA PRZETWARZANIA	Okres obowiązywania umowy o świadczenie Pomocy technicznej.
CHARAKTER PRZETWARZANIA	Przechowywanie, tworzenie kopii zapasowych, odzyskiwanie i przetwarzanie danych klienta w związku ze sprawą zgłoszoną Pomocy technicznej.
CEL PRZETWARZANIA	Zapewnienie Pomocy technicznej.
TYP DANYCH OSOBOWYCH	Dane klienta przesłane lub przekazane w związku z rozwiązywaniem sprawy zgłoszonej Pomocy Technicznej.
KATEGORIE OSÓB, KTÓRYCH DOTYCZĄ DANE	Pracownicy Klienta lub jego klientów, potencjalnych klientów, partnerów biznesowych oraz dostawców i pracowników przedstawicieli Klienta.

Strony zgadzają się, że Umowa o przetwarzanie danych („UPD”) przedstawiona w części 8 tego dokumentu stanowi kompletną i końcową udokumentowaną instrukcję Klienta dla Strategy w związku z Danymi Klienta. Dodatkowe instrukcje wykraczające poza zakres tej UPD (jeśli są) wymagają uprzedniej pisemnej umowy pomiędzy firmą Strategy a Klientem, w tym uzgodnienia wszelkich dodatkowych opłat należnych od Klienta na rzecz Strategy za wykonanie tych instrukcji. Klient zapewni zgodność swoich instrukcji ze wszystkimi zasadami i regulacjami obowiązującymi w odniesieniu do Danych Klienta, a także zagwarantuje, że przetwarzanie Danych Klienta zgodnie z instrukcjami Klienta nie spowoduje naruszenia przez Strategy Obowiązującego prawa ochrony danych.

Strategy nie będzie przetwarzać danych klienta poza zakresem tej UPD. Strategy będzie:

1. Przetwarzać dane Klienta wyłącznie na podstawie udokumentowanych instrukcji Klienta, chyba że firma Strategy (lub odpowiedni Podmiot wtórnie przetwarzający opisany w części 8.4 poniżej) jest

takim

przypadku Strategii powiadomi Klienta o takim wymogu prawnym przed rozpoczęciem przetwarzania, chyba że obowiązujące przepisy prawa zabraniają powiadomienia Klienta ze względu na interes publiczny;

2. Niezwłocznie powiadamiać Klienta na piśmie, jeśli w uzasadnionej opinii Strategii jakiegokolwiek instrukcje otrzymane od Klienta naruszają obowiązujące prawo ochrony danych osobowych;
3. Upewniać się, że każda osoba upoważniona do przetwarzania danych Klienta postępuje zgodnie z sekcją 8.2 (a) powyżej; oraz
4. Według uznania Klienta, usuwać lub zwracać wszystkie dane Klienta po zakończeniu świadczenia usług Pomocy technicznej związanych z przetwarzaniem, a pozostałe kopie usuwać. Strategii będzie upoważniona do zatrzymania wszystkich danych Klienta, które musi zachować w celu zapewnienia zgodności z każdym obowiązującym prawem lub musi zatrzymać do celów związanych z ubezpieczeniem, księgowością, podatkami lub prowadzeniem dokumentacji. Część 8.3 będzie nadal obowiązywać w odniesieniu do zatrzymanych Danych Klienta;

Strategii nie będzie „sprzedawać” Danych Klienta zdefiniowanych w CCPA, przechowywać ich, wykorzystywać ani ujawniać w żadnym celu innym niż świadczenie usług określonych w obowiązującej Umowie ramowej lub w inny sposób dozwolony przez ustawę CCPA lub jej przepisy wykonawcze. Strategii zaświadcza, że rozumie ograniczenia i zobowiązania wynikające z ustawy CCPA, w tym ograniczenia i zobowiązania zawarte w poprzednim zdaniu, oraz że będzie przestrzegać CCPA. Ponadto Strategii będzie postępować zgodnie z wszelkimi poprawkami wprowadzanymi do ustawy CCPA lub jej postanowień.

8.3 Poufność

Strategii nie ujawni Danych Klienta żadnym władzom ani żadnemu innemu podmiotowi, z wyjątkiem sytuacji, gdy jest to konieczne do przestrzegania prawa lub ważnej i wiążącej decyzji władz lub organu egzekwującego prawo (np. wezwania sądowego lub nakazu sądowego). Jeśli władze lub organ egzekwujący prawo zażąda od firmy Strategii Danych Klienta, Strategii spróbuje nakłonić je do bezpośredniego skontaktowania się w sprawie danych z Klientem. W ramach tego działania Strategii może podać władzom lub organowi egzekwującemu prawo podstawowe dane kontaktowe Klienta. W przypadku konieczności ujawnienia Danych Klienta władzom lub organowi egzekwującemu prawo Strategii uprzedzi Klienta

z rozsądnym wyprzedzeniem o żądaniu, aby umożliwić mu zapewnienie sobie nakazu ochronnego bądź innego środka prawnego, chyba że Strategii na mocy prawa nie może tego zrobić. Strategii zabrania swojemu personelowi przetwarzania Danych Klienta bez upoważnienia przez Strategii oraz nakłada na personel odpowiednie zobowiązania umowne, w tym odpowiednio stosowne zobowiązania dotyczące zachowania poufności, ochrony i bezpieczeństwa danych. Jeśli mają zastosowanie Standardowe klauzule umowne, żadne postanowienie zawarte w tej części 8.3 nie zmienia ani nie modyfikuje Standardowych klauzul umownych, w tym bez ograniczeń zobowiązań zawartych w punkcie 5(a).

8.4 Wtórne przetwarzanie

Klient upoważnia Strategy do zaangażowania własnych podmiotów powiązanych do celów związanych ze świadczeniem usług Pomocy technicznej. Dodatkowo Klient zgadza się, że firma Strategy może używać Podmiotów wtórnie przetwarzających do realizacji zobowiązań umownych wynikających z tej UPD oraz do świadczenia określonych usług w jej imieniu. W witrynie Strategy Community dostępne są wykazy GDPR Technical Support Sub-Processors oraz GDPR Consulting Sub-Processors, czyli Podmiotów wtórnie przetwarzających dane osobowe do celów pomocy technicznej i doradztwa, które są aktualnie zaangażowane w realizację konkretnych działań w imieniu Klienta. Zanim Strategy zaangażuje jakiegokolwiek nowe Podmioty wtórnie przetwarzające dane do realizacji określonych działań przetwarzania w imieniu Klienta, Strategy zaktualizuje odpowiednie witryny internetowe. Jeśli Klient sprzeciwi się nowemu Podmiotowi wtórnie przetwarzającemu, Strategy nie zaangażuje takiego podmiotu do realizacji określonych czynności przetwarzania w imieniu Klienta bez pisemnej zgody Klienta. Klient niniejszym wyraża zgodę na użycie przez Strategy Podmiotów wtórnie przetwarzających, zgodnie z tym, co opisano w części 8.4. Z wyjątkiem sytuacji, które opisano w części 8.4, bądź jeśli Klient nie zezwoli inaczej, Strategy nie zezwoli żadnemu Podmiotowi wtórnie przetwarzającemu na realizację określonych działań przetwarzania w imieniu Klienta. Jeśli Strategy wyznaczy Podmiot wtórnie przetwarzający, Strategy: (i) ograniczy dostęp Podmiotu wtórnie przetwarzającego do Danych Klienta jedynie do zakresu niezbędnego do świadczenia usług Klientowi oraz zabroni Podmiotowi wtórnie przetwarzającemu dostępu do Danych Klienta w jakimkolwiek innym celu; (ii) zawrze z Podmiotem wtórnie przetwarzającym umowę; (iii) w zakresie, w jakim Podmiot wtórnie przetwarzający realizuje te same usługi przetwarzania danych, które świadczy Strategy w ramach tej UPD, nałoży na Podmiot wtórnie przetwarzający zasadniczo podobne warunki do tych, które nałożono na Strategy w ramach tej UPD; oraz iv) będzie przestrzegać Standardowych klauzul umownych, które oddzielnie zawierają zobowiązania dotyczące warunków, które mają być nałożone na dalsze przekazywanie Danych osobowych do Podmiotu wtórnie przetwarzającego. Strategy będzie nadal ponosić odpowiedzialność wobec Klienta za wywiązywanie się z zobowiązań Podmiotu wtórnie przetwarzającego.

8.5 Międzynarodowe przekazywanie danych

Do celów świadczenia usług Pomocy technicznej Klient oświadcza, że uznaje i potwierdza, że Strategy może przekazywać Dane Klienta za granicę, w tym dalej do podmiotów powiązanych i/lub Podmiotów wtórnie przetwarzających. W przypadku tego Międzynarodowego przekazywania danych mają zastosowanie Standardowe klauzule umowne. Klient akceptuje fakt, że podpisanie tej UPD (lub dalsze korzystanie z usług Pomocy technicznej) będzie oznaczać zawarcie Standardowych klauzul umownych z Strategy Services Corporation (jako podmiotem odbierającym dane) i ich wykonanie oraz włączenie ich do niniejszej UPD. Klient zgadza podlegać zobowiązaniom wynikającym ze Standardowych klauzul umownych. Klient potwierdza, że w niektórych przypadkach podmioty zamawiające Strategy realizujące Umowę ramową i UPD mogą różnić się od podmiotu Strategy (odbierający dane) wymienionego w Standardowych klauzulach umownych. Może tak być np. gdy podmiot Strategy podpisujący Umowę ramową i UPD ma siedzibę w EOG lub Szwajcarii (i tym samym nie jest zagranicznym podmiotem

są udostępniane dalej innemu podmiotowi Strategy, który ma siedzibę poza EOG. W przypadku, gdy forma Standardowych klauzul umownych jest okresowo zmieniana lub zastępowana przez właściwe organy zgodnie z Obowiązującym prawem ochrony danych, Strategy ma prawo zweryfikować nową formę Standardowych klauzul umownych oraz, jeśli jest akceptowalna, uaktualni ją w ciągu sześćdziesięciu (60) dni od daty wejścia w życie takiej nowej formy w witrynie internetowej firmy Strategy pod adresem <https://www.strategysoftware.com/legal/terms>.

Standardowe klauzule umowne opublikowane w wyżej wymienionej witrynie firmy Strategy, okresowo zmieniane, uznaje się za część Umowy ramowej pomiędzy Klientem a firmą Strategy. Niezależnie od powyższych ustaleń Standardowe klauzule umowne (lub zobowiązania tożsame z tymi wynikającymi ze Standardowych klauzul umownych) nie będą miały zastosowania, jeśli firma Strategy przyjęła inny uznany standard zgodności legalnego przekazywania danych osobowych poza EOG (w tym Wielką Brytanię po jej wyjściu z UE) lub Szwajcarię w celu ochrony Danych Klienta.

W odniesieniu do innych przypadków Międzynarodowego przekazywania danych (poza tymi objętymi przez Standardowe klauzule umowne) Strategy przekaze Dane Klienta jedynie, jeśli:

1. są stosowane adekwatne środki bezpieczeństwa, które odnoszą się do takiego przekazywania Danych Klienta zgodnie z Obowiązującym prawem ochrony danych, a wówczas Klient podpisze każdy dokument (w tym bez ograniczeń Standardowe klauzule umowne) odnoszący się do takiego Międzynarodowego przekazywania danych, którego podpisania może zasadnie wymagać Strategy lub odpowiedni Podmiot wtórnie przetwarzający; lub
2. firma Strategy lub odpowiedni Podmiot wtórnie przetwarzający musi zapewnić zgodność takiego Międzynarodowego przekazywania danych z obowiązującym prawem, w którym to przypadku Strategy powiadomi Klienta o takim prawnym wymogu przed Międzynarodowym przekazaniem danych, chyba że odpowiednie przepisy prawa zabraniają powiadamiania Klienta ze względu na interes publiczny; lub
3. jest to w inny sposób dozwolone na mocy prawa przez obowiązujące prawo ochrony danych.

8.6 Bezpieczeństwo przetwarzania danych

Firma Strategy wdrożyła i utrzyma odpowiednie środki techniczne i organizacyjne, w tym, w razie potrzeby:

1. zabezpieczenia sieci Strategy;
2. zabezpieczenia fizyczne placówek;
3. środki do kontrolowania praw dostępu pracowników i podwykonawców Strategy w odniesieniu do sieci Strategy;
4. procesy regularnego testowania, szacowania i oceny skuteczności środków technicznych; oraz
5. środki organizacyjne stosowane przez Strategy.

8.7 Powiadomienie o naruszeniu bezpieczeństwa

Strategy, w zakresie dozwolonym przez prawo, powiadomi Klienta bez zbędnej zwłoki, gdy dowie się o jakimkolwiek faktycznym przypadkowym lub niezgodnym z prawem przypadku zniszczenia, utraty,

Zasady i procedury dotyczące pomocy technicznej | Aktualizacja opublikowana w sierpień 2025 r.
zmiany, nieupoważnionego ujawnienia lub uzyskania dostępu do danych Klienta przez Strategię lub Podmioty wtórnie przetwarzające Strategię („Incydent dotyczący bezpieczeństwa”). W zakresie, w jakim Incydent dotyczący bezpieczeństwa jest spowodowany naruszeniem wymogów niniejszej UPD przez Strategię, Strategia podejmie uzasadnione działania, aby zidentyfikować i naprawić przyczynę takiego naruszenia, w tym kroki do złagodzenia skutków i zminimalizowania wszelkich szkód wynikających z Incydentu dotyczącego bezpieczeństwa.

Klient zgadza się, że nieskuteczny Incydent dotyczący bezpieczeństwa nie będzie podlegać części 8.7. Nieskuteczny Incydent dotyczący bezpieczeństwa to taki incydent, który nie skutkuje żadnym faktycznym nieupoważnionym dostępem do Danych Klienta ani do żadnego sprzętu Strategii bądź Podmiotów wtórnie przetwarzających Strategię ani do żadnych placówek przechowujących Dane Klienta, i może obejmować, bez ograniczeń, wysyłanie pakietów ping i inne ataki Hastada na zapory lub serwery brzegowe, skanowanie portów, nieudane próby zalogowania się, ataki typu „odmowa usługi”, przechwytywanie pakietów (lub inny nieupoważniony dostęp do danych przesyłanych w sieci, który nie skutkuje dostępem poza poziom nagłówków) bądź podobne incydenty. Obowiązek Strategii zgłoszenia takiego Incydentu dotyczącego bezpieczeństwa lub zareagowania na niego zgodnie z częścią 8.7 nie jest i nie będzie interpretowany jako uznanie przez Strategię jakiegokolwiek winy lub odpowiedzialności Strategii w odniesieniu do Incydentu dotyczącego bezpieczeństwa.

Powiadomienia o ewentualnych Incydentach dotyczących bezpieczeństwa będą przekazywane Klientowi w sposób wybrany przez Strategię, w tym pocztą elektroniczną. Klient ponosi wyłączoną odpowiedzialność za podanie Strategii dokładnych danych kontaktowych i bezpieczny przesył danych. Informacje udostępnione przez Strategię mają na celu pomoc Klientowi w przestrzeganiu zobowiązań Klienta wynikających z obowiązującego prawa ochrony danych w odniesieniu do ocen wpływu na ochronę danych i wcześniejszej konsultacji.

8.8 Audyt

Firma Strategii wniesie wkład w audyty oraz zezwoli na ich przeprowadzanie (także audytów podlegających Standardowym klauzulom umownym, jeśli mają one zastosowanie), co obejmuje kontrole przeprowadzane przez Klienta lub innego audytora upoważnionego przez Klienta pod warunkiem, że Klient z odpowiednim wyprzedzeniem co najmniej 30 dni powiadomi Strategię na piśmie o takim audycie, a każdy audyt przeprowadzany będzie na koszt Klienta, w czasie godzin pracy, w wyznaczonych przez Strategię obiektach, aby spowodować jak najmniej zakłóceń w działalności Strategii i uniemożliwić dostęp Klienta lub jego audytora do jakichkolwiek danych, które należą do osoby innej niż Klient. Wszelkie materiały ujawnione podczas takich audytów oraz wyniki i/lub dane wyjściowe takich audytów będą traktowane przez Klienta jako poufne. Audyty takie będą wykonywane nie częściej niż raz na 12 miesięcy, a Klient nie będzie kopiować ani usuwać żadnych materiałów z terenu, na którym przeprowadzany jest audyt.

Jeśli Standardowe klauzule umowne mają zastosowanie na mocy części 8.5(a), Klient zgadza się skorzystać z prawa do audytu i kontroli, przekazując Strategii instrukcje dotyczące przeprowadzania audytu, zgodnie

Zasady i procedury dotyczące pomocy technicznej | Aktualizacja opublikowana w sierpień 2025 r.
z opisem w części 8.8, a strony zgadzają się, że niezależnie od powyższego nic nie zmienia ani nie modyfikuje Standardowych klauzul umownych, ani nie wpływa na żadne prawa Organu nadzorczego ani Osoby, której dotyczą dane, na mocy tych Standardowych klauzul umownych.

8.9 Niezależna ocena

Klient jest odpowiedzialny za sprawdzenie informacji udostępnionych przez Strategy, gdy są one przekazywane Klientowi, pod względem bezpieczeństwa danych oraz za dokonanie niezależnej oceny, czy usługi Pomocy technicznej spełniają wymagania Klienta i prawne zobowiązania oraz zobowiązania Klienta wynikające z tej UPD.

8.10 Prawa osób, których dotyczą dane

Strategy zapewni Klientowi w zasadnym zakresie następującą pomoc:

1. W spełnianiu wynikających z obowiązującego prawa ochrony danych zobowiązań, które dotyczą bezpieczeństwa przetwarzania danych Klienta;
2. w odpowiadaniu na żądania skorzystania z praw od osób, których dotyczą dane, wynikające z obowiązującego prawa ochrony danych, w tym poprzez odpowiednie środki techniczne i organizacyjne w zakresie, w jakim jest to możliwe;
3. W dokumentowaniu wszelkich Incydentów dotyczących bezpieczeństwa i zgłaszaniu wszystkich takich incydentów do dowolnego organu nadzorczego i/lub osób, których dotyczą dane;
4. W prowadzeniu ocen wpływu na prywatność wszystkich działań przetwarzania i konsultowaniu się odpowiednio z organami nadzorczymi, osobami, których dotyczą dane i ich przedstawicielami; oraz
5. W udostępnianiu Klientowi informacji niezbędnych do wykazania zgodności ze zobowiązaniami określonymi w tej UPD.

Część 9. Dane kontaktowe Pomocy technicznej

Strategy oferuje opcje komunikacji wielokanałowej, dzięki którym klient może zwrócić się o pomoc techniczną lub pomoc w zakresie odnawiania obsługi technicznej zgodnie z opisem w części 9. Dane kontaktowe Pomocy technicznej są dostępne również w witrynie internetowej Strategy.

9.1 Dane kontaktowe Centrum pomocy technicznej online (zalecane)

Wyznaczeni współpracownicy ds. pomocy technicznej klientów we wszystkich regionach, którzy otrzymują Pomoc techniczną dla środowisk lokalnych lub w chmurze, są zachęceni do korzystania z Centrum pomocy technicznej online jako preferowanego kanału otwierania, aktualizowania i sprawdzania statusu spraw. W tej części opisano inne dostępne regionalne i specyficzne dla chmury kanały komunikacyjne.

9.2 Informacje o regionalnym centrum pomocy technicznej

Regionalne centra pomocy technicznej nie pracują w określone dni ustawowo wolne od pracy. W Ameryce Północnej dni te odpowiadają wielu amerykańskim świętom narodowym. W Europie, Azji Pacyficznej i Ameryce Łacińskiej dni te odpowiadają świętom narodowym w poszczególnych krajach.

Wyznaczeni współpracownicy ds. pomocy technicznej powinni korzystać z bota Auto Expert (zalecane) lub kontaktować się z odpowiednim regionalnym centrum pomocy technicznej określonym poniżej dla regionu, w którym zakupiono Produkty. Jeśli współpracownik ds. pomocy technicznej nie może skontaktować się z Pomocą techniczną telefonicznie w podanych godzinach, może zarejestrować sprawę za pomocą bota Auto Expert lub zostawić szczegółową wiadomość głosową. Pomoc techniczna aktywnie rozwiązuje zgłoszone problemy jedynie w godzinach pracy wskazanych poniżej, z wyjątkiem spraw związanych z systemem produkcyjnym o pierwszym (P1) i drugim (P2) prioryecie, zdefiniowanych w części 3.3, zgłoszonych przez klientów mających aktywną subskrypcję usług Pomocy technicznej Extended, Premier lub Elite, które są świadczone całodobowo przez siedem dni w tygodniu. Więcej szczegółów na temat ofert Pomocy technicznej obejmujących usługi 24/7 zawiera Załącznik.

9.2.1 Ameryka Północna

Adres e-mail: support@strategy.com

Telefon: (703) 848-8700

Faks: (703) 842-8709

Godziny pracy: 9:00–19:00 czasu EST, od poniedziałku do piątku z wyjątkiem świąt

9.2.2 Europa, Bliski Wschód i Afryka (EMEA)

Adres e-mail: eurosupp@strategy.com Faks:

+44 (0) 208 711 2525

Telefon wg krajów:

Belgia: +32 2792 0436

Francja: +33 17 099 4737

Niemcy: +49 22 16501 0609

Irlandia: +353 1436 0916

Włochy: +39 023626 9668

Polska: +48 22 459 5252

Skandynawia i Finlandia: +46 8505 20421

Hiszpania: +34 91788 9852

Holandia: +31 20 794 8425

Wielka Brytania: +44 (0) 208 080 2182

Inne kraje: +44 (0) 208 080 2183

Standardowe godziny pracy:

Europa (z wyjątkiem Wielkiej Brytanii, Irlandii i Portugalii), Turcja, Republika Południowej Afryki:

9:00–18:00 czasu CET/CEST, od poniedziałku do piątku z wyjątkiem świąt

Wielka Brytania, Irlandia i Portugalia: 9:00–18:00

czasu GMT/BST, od poniedziałku do piątku

wyjątkiem świąt ZEA, Arabia Saudyjska, Katar,

Kuwejt, Bahrain: 9:00–18:00 czasu GST, od

niedzieli do czwartku z wyjątkiem świąt

9.2.3 Azja i Pacyfik (APAC)

Adres e-mail: apsupport@strategy.com

Telefon wg krajów:

APAC (Chiny; z wyjątkiem Australii, Japonii,

Korei i Singapuru): +86 571 8526 8067

Australia: +61 2 9333 6499

Japonia: +81 3 3511 6720

Korea: +82 2 560 6565

Singapur (j. angielski): +65 3163 8346

Faks wg kraju:

APAC (z wyjątkiem Japonii, Korei i Singapuru):

+86 571 8848 0977

Japonia: +81 3 3511 6740

Korea: +82 2 560 6555

Singapur: +65 3163 8477

Standardowe godziny pracy:

APAC (z wyjątkiem Japonii i Korei): 7:00–18:00

(Singapur), od poniedziałku do piątku z wyjątkiem

świąt; Japonia i Korea: 9:00–18:00 (Tokio), od

poniedziałku do piątku z wyjątkiem świąt

9.2.4 Ameryka Łacińska (LATAM)

Adres e-mail: latamsupport@strategy.com

Faks wg kraju:

Brazylia: +55 11 3044 4088

Ameryka Łacińska (z wyjątkiem Brazylii):

+54 11 5222 9355

Telefon:

LATAM (z wyjątkiem Brazylii i Argentyny):

+54 11 5222 9360

Brazylia: +55 11 3054 1010; Argentyna: 0 800 444;

Standardowe godziny pracy MSTR:

Brazylia: 9:00–18:00 (Sao Paulo), od poniedziałku do

piątku z wyjątkiem świąt

Argentyna: 9:00–19:00 (Buenos Aires), poniedziałek–

piątek, z wyjątkiem świąt

9.3 Informacje o Pomocy technicznej w chmurze

Pomoc techniczna w chmurze jest dostępna 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu za pośrednictwem Centrum pomocy technicznej online (zalecane) lub przy użyciu następujących kanałów komunikacyjnych.

Pomoc techniczna w chmurze

Adres e-mail: cloudsupport@strategy.com

Telefon: (855) 221-6787

Godziny pracy: 24/7, z świętami włącznie

9.4 Dane kontaktowe do odnawiania obsługi technicznej

Pomoc w rozwiązywaniu wszelkich kwestii dotyczących odnowienia istniejących umów serwisowych Strategy można uzyskać za pośrednictwem Centrum pomocy technicznej online (zalecane) lub przy użyciu następujących kanałów komunikacyjnych. Regiony niewymienione w tej części powinny korzystać z zalecanych ogólnych kanałów komunikacyjnych.

9.4.1 Ogólna poczta elektroniczna

Adres e-mail: maintenancerenewal@strategy.com

9.4.2 Ameryka Północna

Telefon: (703) 848-8700 Faks: (703) 842- 8709

9.4.3 Europa, Bliski Wschód i Afryka (EMEA)

Telefon: +44 (0)208 396 0075 (kierownik ds. obsługi technicznej dla regionu EMEA)

Załącznik

A. Poziomy i cechy pomocy technicznej

Strategy oferuje klientom cztery poziomy pomocy technicznej — Standard, Extended, Premier i Elite, które są sprzedawane w przypadku danego DSI.

DSI definiuje się jako pojedynczą bazę danych metadanych Strategy One lub zestaw powiązanych baz danych metadanych Strategy One (np. do celów produkcji, rozwoju, testowania itp.), do których dostęp będą miały produkty określone w zamówieniu. Pomoc techniczna Standard to podstawowy poziom usług Pomocy technicznej dostępny w Strategy. Pomoc techniczna Extended, Premier i Elite są sprzedawane jako oferty dodatkowe do pomocy technicznej Standard, zależnej od DSI.

A.1 Pomoc techniczna Standard

Subskrypcja usługi pomocy technicznej Standard zapewnia klientom obsługę techniczną, dostęp do witryn Community (społeczności), Updates (aktualizacji) i Downloads (pobierania) oraz dostęp do usług pomocy technicznej dla 2 współpracowników ds. pomocy technicznej za pośrednictwem Centrum pomocy technicznej online, pocztą elektroniczną lub telefonicznie.

A.2 Pomoc techniczna Extended

Subskrypcja pomocy technicznej Extended zapewnia całodobową telefoniczną pomoc techniczną przez siedem dni w tygodniu w przypadku problemów krytycznych o priorytecie P1/P2. Dostęp do aktualizacji oprogramowania ma dwóch dodatkowych współpracowników ds. pomocy technicznej (łącznie 4), którzy mogą kontaktować się z pomocą techniczną za pośrednictwem Centrum pomocy technicznej online, poczty elektronicznej lub telefonicznie. Obecnie całodobowa pomoc techniczna przez siedem dni w tygodniu jest dostępna jedynie w języku angielskim i służy do zapewniania doraźnej pomocy technicznej w sprawach o znaczeniu krytycznym.

A.3 Pomoc techniczna Premier

Subskrypcja Pomocy technicznej Premier zapewnia całodobową telefoniczną pomoc techniczną przez siedem dni w tygodniu w przypadku problemów krytycznych o priorytecie P1/P2 oraz grupę dedykowanych pracowników pomocy technicznej zajmujących się rozpatrywaniem i rozwiązywaniem problemów. Dostęp do aktualizacji oprogramowania ma czterech dodatkowych współpracowników ds. pomocy technicznej (łącznie 6) i mogą oni kontaktować się z pomocą techniczną za pośrednictwem Centrum pomocy technicznej online, pocztą elektroniczną lub telefonicznie. Klienci korzystający z Pomocy technicznej.

A.4 Pomoc techniczna Elite

Subskrypcja Pomocy technicznej Elite zapewnia całodobową telefoniczną pomoc techniczną przez siedem dni w tygodniu w przypadku problemów krytycznych o priorytecie P1/P2 oraz grupę dedykowanych pracowników pomocy technicznej zajmujących się rozpatrywaniem i rozwiązywaniem problemów. Dostęp do aktualizacji oprogramowania ma sześciu dodatkowych współpracowników ds. pomocy technicznej (łącznie 8) i mogą oni kontaktować się z pomocą techniczną za pośrednictwem Centrum pomocy technicznej online, pocztą elektroniczną lub telefonicznie. Klienci korzystający z Pomocy technicznej.

B. Porównanie ofert pomocy technicznej

Poniższa tabela podsumowuje usługi dostępne w każdej z ofert pomocy technicznej.

	OFERTY POMOCY TECHNICZNEJ			
	STANDARD	EXTENDED	PREMIER	ELITE
Rejestrowanie spraw za pośrednictwem Centrum pomocy technicznej online, telefonicznie i za pomocą bota Auto Expert	●	●	●	●
Dostęp do witryny Strategy Community	●	●	●	●
Aktualizacje oprogramowania.	●	●	●	●
Dostęp do regionalnego centrum pomocy technicznej	●	●	●	●
Liczba współpracowników ds. pomocy technicznej	2	4	6	8
Całodobowa telefoniczna pomoc techniczna w sprawach o priorytecie P1 i P2 przez 7 dni w tygodniu		●	●	●
Wybór regionalnego Centrum pomocy technicznej			●	●
Cotygodniowe spotkania w sprawie zarządzania sprawami			●	●
Rozwiązanie problemu przez dedykowanych pracowników pomocy technicznej				●

