Załącznik do Umowy Licencyjnej nr .....

Addendum to License Agreement no.___

WARUNKI WSPARCIA

Niniejsze Warunki Wsparcia dotyczą produktów i usług w ofercie:

Spica Solutions Sp. z o. o. Sp. K.

1. ZESPÓŁ INŻYNIERÓW WSPARCIA TECHNICZNEGO SPICASOLUTIONS

Zespół Wsparcia Technicznego składa się z techników, których zadaniem jest pomoc w optymalizacji działania rozwiązań SpicaSolutions. Inżynierowie wsparcia to eksperci wyspecjalizowani w rozwiązywaniu problemów technicznych z oprogramowaniem SpicaSolutions. Zespół Wsparcia zarządza listą problemów i rozwiązuje problemy techniczne związane z produktami/usługami SpicaSolutions lub, jeśli jest to wymagane, eskaluje zgłoszenia to kierownictwa rozwoju produktu.

2. OFEROWANE WARUNKI WSPARCIA

SpicaSolutions zapewnia swoim klientom dwa poziomy wsparcia technicznego: standardowy i premium. Wsparcie standardowe jest dostępne dla klientów, którzy opłacili usługi serwisowe (maintenance) lub swoje subskrypcje usług SaaS. Poniższa tabela porównuje zakres dostępnego wsparcia na obu poziomach.

SUPPORT POLICY

This Support Policy applies to products and services offered by:

Spica Solutions Sp. z o. o. Sp. K.

1. SPICASOLUTIONS TECHNICAL SUPPORT ENGINEERING TEAM

The SpicaSolutions Support team consists of technical professionals dedicated to helping you optimize your SpicaSolutions solutions. SpicaSolutions Technical Support Engineers are experts who provide troubleshooting of SpicaSolutions software and product services. The Support team will manage and resolve your product related technical issues, or escalate the issues to Engineering and Product Management as needed.

2. SUPPORT SERVICES OVERVIEW

SpicaSolutions offers two levels of support for its customers: Standard and Premium. Standard support is available for customers that are current on their maintenance renewals and SaaS subscriptions. The following table provides an overview of the two support levels.

Level of Support	Standard	Premium
Hours of operation / Godziny dostępności	Monday – Friday 9AM-5PM CET (public holidays excluded)	24x7x365
New versions & updates / Nowe wersje i aktualizacje	✓	✓
Access to documentation, Wiki pages, and Best Practices / dostęp do dokumentacji, Wiki i dobrych praktyk	✓	✓
Technical Support (online ticket submission through the email: support@SpicaSolutions.pl	✓	✓
Premium Customer Service (Support phone hotline, webex) / Dodatkowe usługi wsparcia premium (Hotline, Webex)		✓
Faster Initial Response SLA / krótsze od standardowych		✓
Priority ticket handling		✓
Early Access Program		✓
Access to R&D, High priority enhancement handling		✓

3. WSPARCIE STANDARDOWE

3. STANDARD SUPPORT

Wsparcie standardowe zawiera dostęp do forum, dokumentacji oraz stron wiki. Zespół Wsparcia Technicznego jest dostępny od poniedziałku do piątku, w godz. 9-17 czasu lokalnego. Czas odpowiedzi na zgłoszenie serwisowe zależy od docelowego poziomu zgłoszenia.

Wsparcie standardowe daje również dostęp do poprawek w postaci Service Pack-ów dla oprogramowania zainstalowanego na infrastrukturze klienta oraz obsługę wersji, zgodnie ż poniższą zasadą:

Standard Support provides access to forum, documentation and Wiki pages. Access to our Technical Support team is available Monday through Friday between 9am and 5pm, local time. Initial contact response targets are based on the severity of the issue.

Standard Support also includes access to the latest software fixes in the form of Service Packs for products that are installed in the customer location, and support for older legacy versions beyond their generally available release dates, as shown in the table:

Severity / poziom zgłoszenia	
All/Wszystkie	6 months

4. WSPARCIE PREMIUM

Wsparcie premium obejmuje pełen zakres wsparcia standardowego plus dostęp 24x7x365 do zespołu wsparcia technicznego. Klienci ze wsparciem premium uzyskują możliwość kontaktu telefonicznego w celu otwarcia zgłoszeń oraz uzyskania informacji o stanie zgłoszeń poprzez Premium Support Hotline. Ponadto, klienci premium uzyskują:

Krótszy czas odpowiedzi – zgłoszenia S1 mają czas odpowiedzi 2h. Zgłoszenia S2 mają czas odpowiedzi 4h.

Uprzywilejowana obsługa zgłoszeń – zgłoszenia obsługiwane są przed zgłoszeniami klientów ze wsparciem standardowym.

Program wczesnego dostępu (EAP) – klienci premium mogą skorzystać i zrecenzować funkcje zanim zostaną ogólnie dostępne.

Dostęp do R&D i uprzywilejowany rozwój sugestii – klienci premium uzyskują możliwość współpracy z działem R&D w celu szybszej realizacji sugestii i pomysłów znajdujących się na roadmapie produktu.

4. PREMIUM SUPPORT

Premium Support includes all benefits of Standard Support plus 24x7x365 access to Technical Support Engineers. Premium customers also have the convenience of inbound phone support to open and receive update on tickets through the Premium Support Hotline. Other benefits include:

Stricter Initial Response SLAs – Severity 1 tickets have an initial response target of two hours. Severity 2 tickets have an initial response target of four hours.

Priority Handling of Cases – Tickets are handled ahead of Standard Support tickets. This ensures the fastest solution to your reported question or issue.

Early Access Program – Premium Support customers are offered the opportunity to be included in the review of new features and capabilities before they become generally available.

Access to R&D, High priority enhancement handling – Premium Support customers are offered the opportunity to collaborate with Research & Development Team, so raised enhancement suggestions have higher priority on product roadmap.

Severity / poziom zgłoszenia	
Severity 1	12 months
Severity 2-4	6 months

Klienci zainteresowani wsparciem premium powinni skontaktować ze swoim opiekunem konta lub przedstawicielem handlowym.

Customers interested in learning more about Premium Support should contact their Customer Success Manager or Sales Account Representative.

5. CZASY REAKCJI I ESKALACJA ZGŁOSZEŃ

Początkowy czas reakcji to czas, w którym klienci otrzymują potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia serwisowego z numerem oraz wstępnym

5. INITIAL RESPONSE TIME / ESCALATION

Initial response time is the time within which customers will receive confirmation of receipt of an inquiry, including a ticket tracking number, and an

szacunkiem czasu, w którym oczekuje się, że dostępne będzie rozwiązanie lub aktualizacja statusu zgłoszenia. Wstępne czasy reakcji są określane na podstawie poziomu zgłoszenia oraz poziomu wsparcia technicznego klienta.

Klienci mogą zażądać eskalacji zgłoszenia jeśli temat zgłoszenia obejmuje obszar krytyczny dla działania systemu, jest to problem bardzo skomplikowany lub upłynął bardzo długi czas od zgłoszenia, a w międzyczasie nie zaproponowano rozwiązania lub zostały przekroczone granice uprawniające do eskalacji zgłoszenia. Jeśli zachodzą powyższe warunki, klient jest uprawniony do eskalacji zgłoszenia z podaniem powodu, dla którego zgłasza eskalację.

Poniższa tabela określa początkowe czasy reakcji dla dostępnych poziomów wsparcia technicznego.

expectation as to when a resolution or update should be expected. Initial response times are determined by the severity of the issue and level of support the customer is entitled to.

Customers may request that a ticket be escalated if the subject of the request involves a system critical issue or an extremely complex problem, or an unreasonable amount of time has elapsed with no resolution after the escalation thresholds have passed. To escalate a ticket, the customer should submit their escalation request within the support@SpicaSolutions.pl emal. This request should include the reason for the escalation request.

The following table provides a summary of the Initial Response targets for Standard and Premium Support:

Severity / poziom zgłoszenia	Initial response time	
	Standard	**Premium**
Critical (S1)	4 business hours	2 business hours
Severe (S2)	Next business day	4 business hours
Moderate (S3)	2 business days	Next business day
Low (S4)	4 business days	4 business days

6. OTWARCIE ZGŁOSZENIA

Zgłoszenie awarii w trybie 24x7x365 odbywa się przez wysłanie emaila pod adres: support@SpicaSolutions.pl. Złoszenia będą obsługiwane zgodnie z ich poziomem, poziomem wsparcia technicznego, którym objęty jest Klient (Premium lub Standard) oraz w kolejności, w jakiej się pojawiają. Inżynier wsparcia odpowie zgodnie z właściwym, gwarantowanym czasem odpowiedzi.

Dostęp telefoniczny do działu wsparcia zostanie udzielony tylko klientom premium. Zaleca się, aby klient zgromadził przed zgłoszeniem wszelkie materiały i informacje, które pomogą w przyspieszeniu reakcji na zgłoszenie i rozwiązaniu problemu.

Klienci ze standardowym wsparciem nie mają dostępu do linii telefonicznej działu wsparcia. Inżynierowie wsparcia mogą kontaktować się telefonicznie z klientem, jeśli taka metoda jest wymagana do rozwiązania zgłoszonego problemu.

W celu zapewnienia najwyższej jakości i szybkości obsługi, cała komunikacja z działem wsparcia może być prowadzona w j. polskim lub angielskim (pozostaje to do decyzji klienta).

6. TICKET SUBMISSION

Support tickets can be entered 24x7x365 by sending an email to: support@SpicaSolutions.pl. Tickets will be handled by their severity, level of support the customer is subscribed to (Premium or Standard), and the order in which they are received. A Support Engineer will provide a response within the stated initial response time to ensure that your issue is handled in a timely manner.

Phone access to Support Engineers is available only with Premium Support subscription/entitlement. To help accelerate the resolution of an issue, it is recommended that the customer captures all relevant information, screenshots etc. prior to contacting Technical Support.

For customers with Standard Support, inbound telephone support is not available. A support engineer may choose a call back if this method is required to properly handle the reported issue in the online ticketing system.

To provide the highest level of service to our customers, all technical support will be conducted in English or Polish (up to Customer decision). This allows all tickets to be efficiently handled by the entire Technical Support team, and it offers quick escalation to the Engineering teams if needed.

7. WSPIERANE PRODUKTY I WERSJE

7. SUPPORTED VERSIONS / PRODUCTS

SpicaSolutions deklaruje niezawodną i efektywną formę wsparcia swoich produktów. Obejmuje to również zawiadomienie o planowanym wycofaniu wsparcia dla konkretnej wersji produktu/usługi oraz rozkładu ścieżek aktualizacji do wersji wspieranych. Wsparcie standardowe jest dostępne tylko dla produktów w ich aktualnych wersjach (zgodnie z tabelą wsparcia).

W przypadkach produktów/komponentów firm trzecich, wykorzystywanych przez oprogramowanie SpicaSolutions, czas wycofania ich obsługi (End of Life) zostanie ogłoszony przez SpicaSolutions na bazie komunikatów producentów komponentów, które ulegną wycofaniu ze wsparcia producenta, a produkty/komponenty nie będą dłużej wspierane, chyba że dokumentacja tych produktów/komponentów stanowi inaczej.

Klienci SpicaSolutions posiadający aktualne wersje z wykupioną usługą wsparcia są uprawnieni do otrzymania wszystkich nowych wydań i aktualizacji produktów i ich dokumentacji w momencie ich udostępnienia ogółowi.

SpicaSolutions zobowiązuje się do poprawienia lub wymiany licencjonowanego oprogramowania klientom z aktualną usługą wsparcia technicznego lub zapewni usługę niezbędną do usunięcia awarii spowodowanej błędami programistycznymi po stronie SpicaSolutions.

SpicaSolutions is committed to providing effective and reliable support for its products. This includes communicating early about the planned end of life for a given version as well as providing manageable upgrade paths. Standard Support is only offered for product versions that are within the support timeframe.

For third party software products with which the SpicaSolutions product interfaces, SpicaSolutions will follow the End of Life ("EOL") timeline announced by the specific vendors around platform support, which means SpicaSolutions will announce EOL for support of the specific platform once the provider of the software announces it and will drop support for that platform once the software vendor for that platform stops supporting that version unless otherwise specified in the product documentation.

SpicaSolutions customers that are current on their maintenance fees are entitled to receive all new releases of licensed software products as they become generally available, and are entitled to receive all updates and revisions to the licensed software products including updates to the product documentation.

SpicaSolutions will attempt to correct or replace the licensed software under the maintenance plan and /or provide services necessary to remedy programming errors attributable to SpicaSolutions.

8. KLASYFIKACJA POZIOMÓW ZGŁOSZEŃ

Poniższa tabela jest zestawieniem definicji poziomów zgłoszeń dla usług SaaS i produktów software-owych instalowanych na infrastrukturze i w środowisku klienta. Klasyfikacja ta odzwierciedla stopnie wpływu problemów na działanie komponentów lub całego systemu albo na to, jak system wykorzystywany jest do osiągnięcia celów biznesowych klienta. Definicje w tabeli mają na celu pomóc klientowi w wstępnym określeniu powagi problemu. Dział wsparcia może po analizie dokonać korekty poziomu zgłoszenia, ale w każdym takim przypadku klient zostanie powiadomiony o zmianie i powodach, dla których taka zmiana została dokonana.

8. SEVERITY CLASSIFICATION

The following table outlines the severity definitions for both SaaS bases offerings as well as products that are deployed on-premises within a customer's environment. The severity classification is the degree of impact that an issue has on operation of a component or system or how this affects the ability to achieve the intended business usage of the product. The table below provides a high-level definitions of the different severity levels. (Note that Customer Support may adjust the severity level if the initial severity does not match the definitions below. In such cases, the customer will be notified with an explanation for why the change was made.)

Severity / poziomy zgłoszeń	Description / Opis
Critical (S1)	The SpicaSolutions product or service is down, the monitored production application is down, or there is a major malfunction resulting in business revenue loss and a critical impact to the service affecting a majority (>90%) of users as a result of a SpicaSolutions product or service issue. No workaround is available.
Severe (S2)	A significant loss of major functionality or a performance degradation results in a severe impact for a significant number (>50%) of users. No reasonable workaround is available.
Moderate (S3)	A moderate loss of product functionality or performance issue impacts multiple (<50%) users or may have unexpected results. A reasonable workaround is available.
Low (S4)	A feature of the service is not functioning correctly, but with little or no impact on production applications, data quality, or data access. This may also be an inquiry regarding a routine technical issue, a general question, an issue reported in an end-of-life product or legacy product version, or an issue that is resolved in later releases.

9. POUFNOŚĆ

Zasady i warunki Wsparcia Serwisowego nie mogą być ujawniane jakimkolwiek osobom trzecim bez uprzedniej pisemnej zgody SpicaSolutions. W przypadku, gdy ujawnienie takie może być wymagane prawem, Licencjobiorca zawiadomi SpicaSolutions z rozsądnym wyprzedzeniem tak, aby SpicaSolutions mógł w razie konieczności podjąć odpowiednie działania zapobiegające takiemu ujawnieniu, jeżeli nie jest to sprzeczne z przepisami prawa.

Niniejszy dokument sporządzono w wersji polsko-angielskiej. W przypadku rozbieżności pomiędzy wersjami językowymi, wersja polskojęzyczna jest rozstrzygająca.

9. CONFIDENTIALITY

The terms and conditions of this Support Policy shall not be disclosed to any third party without the prior written consent of SpicaSolutions. In the event such disclosure may be required by law, Licensee shall give SpicaSolutions reasonable advance notice so that SpicaSolutions may take appropriate action to prevent such disclosure, if necessary.

This document was executed in Polish-English version. In case of discrepancies between the language versions, the Polish version is the prevailing one.

Accepted By CUSTOMER:
Zaakceptowano przez KLIENT:

_____
Authorized Signature/ Podpis upoważnionej osoby

_____
Name/Imię i nazwisko:

_____
Title/Stanowisko:

_____
Date/Data:

Accepted By SPICASOLUTIONS:
Zaakceptowano przez SPICASOLUTIONS:

_____
Authorized Signature/ Podpis upoważnionej osoby

_____
Name/Imię i nazwisko:

_____
Title/Stanowisko:

_____
Date/Data: