

Umowa Serwisowa oprogramowania Axence nVision®

Niniejszy dokument określa zasady świadczenia przez AXENCE, na rzecz Użytkowników Końcowych, usługi polegającej na serwisowaniu Oprogramowania wyprodukowanego przez AXENCE, na zasadach w nim określonych.

Definicje

1. **AXENCE** – Axence Spółka z Ograniczoną Odpowiedzialnością Spółka Jawna z siedzibą w Krakowie (30-527), przy ul. Na Zjeździe 11, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000903894, o numerze NIP 675-139-95-89 i REGON 120773290;
2. **Oprogramowanie** – oprogramowanie komputerowe stworzone przez AXENCE, w tym programy komputerowe oferowane na rynku pod marką Axence nVision®;
3. **Partner** – podmiot prowadzący profesjonalną działalność gospodarczą m.in. w zakresie dotyczącym sprzedaży Oprogramowania Axence nVision® na podstawie umowy zawartej z AXENCE;
4. **Użytkownik** – podmiot prowadzący działalność gospodarczą, który dokona zakupu Oprogramowania Axence nVision® od AXENCE lub Partnera;
5. **Usługa Serwisu** – usługi serwisowania, świadczone przez AXENCE na rzecz Użytkowników zgodnie z postanowieniami niniejszego dokumentu;
6. **Usługa Aktualizacji** – usługi aktualizacji Oprogramowania, świadczone przez AXENCE na rzecz Użytkowników zgodnie z postanowieniami niniejszego dokumentu;
7. **Usługa AXENCE** – należy przez to rozumieć łącznie Usługę Serwisu oraz Usługę Aktualizacji;
8. **Dni robocze** – dni od poniedziałku do piątku, za wyjątkiem dni wolnych od pracy określonych w ustawie z dnia 18 stycznia 1951 r. o dniach wolnych od pracy (tekst jednolity: Dz. U. 2020 poz. 1920).

§ 1

1. Niniejszy dokument reguluje zasady korzystania przez Użytkowników z Usług AXENCE, związanych z prowadzeniem obsługi serwisowej i aktualizacją Oprogramowania wyprodukowanego przez AXENCE.
2. Użytkownik ma obowiązek zapoznać się z treścią niniejszego dokumentu przed skorzystaniem z Usług AXENCE. Korzystanie z Usług AXENCE oznacza akceptację postanowień niniejszego dokumentu oraz przystąpienie do Umowy na zasadach w niej określonych.
3. Użytkownik ma prawo do korzystania z Usług AXENCE na zasadach w nim przewidzianych bez dodatkowych opłat w okresie jednego roku od daty zakupu Oprogramowania Axence nVision®, pod warunkiem jego nabycia od Partnera lub AXENCE. Po upływie okresu wskazanego w zdaniu poprzedzającym, do korzystania z Usług AXENCE niezbędne jest zawarcie dodatkowej umowy dotyczącej przedłużenia świadczenia Usług AXENCE z Partnerem lub AXENCE, która będzie regulowała zasady płatności wynagrodzenia za Usługi AXENCE (określana jako „Przedłużenie Umowy Serwisowej” / „Service Agreement Renewal”).

4. AXENCE zobowiązuje się zapewnić możliwość korzystania przez Użytkowników, którym przysługuje uprawnienie do korzystania z Usługi Serwisu w danym czasie, następujące formy wsparcia oraz serwisu Oprogramowania:
 - a) Telefoniczne wsparcie techniczne Oprogramowania Axence nVision® pod numerem telefonu +48 (12) 426-40-37 lub innym numerem telefonu wskazanym na stronie internetowej AXENCE, w godzinach wskazanych na stronie internetowej AXENCE;
 - b) Zgłaszanie usterek lub nieprawidłowości w funkcjonowaniu Oprogramowania poprzez adres e-mail pomoc@axence.pl lub inny wskazany na stronie internetowej AXENCE;
 - c) Zgłaszanie usterek lub nieprawidłowości w funkcjonowaniu Oprogramowania poprzez formularz kontaktowy dostępny na stronie internetowej AXENCE lub bezpośrednio z poziomu Oprogramowania;
 - d) Szczegółowa analiza przypadków (logów) zgłoszonych przez Użytkownika;
 - e) Świadczenie przez AXENCE pomocy w formie sesji zdalnych;
 - f) Czas reakcji AXENCE na zgłoszenie Użytkownika nie dłuższy niż następny dzień roboczy.
5. AXENCE zobowiązuje się zapewnić możliwość korzystania przez Użytkowników, którym przysługuje uprawnienie do korzystania z Usługi Aktualizacji w danym czasie, następujące formy uaktualnień Oprogramowania:
 - a) Możliwość instalowania wszelkich aktualizacji oprogramowania Axence nVision®, które będą miały miejsce w czasie obowiązywania niniejszej Umowy, w tym aktualizacji obejmujących przejście na kolejną wersję oprogramowania (*Upgrade*);
 - b) Aktualizacje wzorców oprogramowania.

§ 2

1. AXENCE zastrzega możliwość zmian niniejszego dokumentu, przy czym zmiany te nie mogą w sposób istotny ograniczać uprawnień Użytkowników związanych ze świadczeniem na ich rzecz Usług.
2. AXENCE zastrzega, iż zmianie może ulec sposób świadczenia Usług Serwisu poprzez zmianę metody dostępu do Usług Serwisu lub zmianę godzin dostępu do Usług Serwisu, a zmiany takie nie będą traktowane jako ograniczające uprawnienia Użytkowników.
3. Użytkownicy zostaną poinformowani przez AXENCE o wszelkich zmianach niniejszego dokumentu oraz o terminie ich wejścia w życie.
4. AXENCE oświadcza, iż wszelkie informacje uzyskane przez AXENCE od Użytkowników w toku świadczenia Usług, będą traktowane jako poufne i nie będą udostępniane osobom trzecim bez uprzedniej zgody danego Użytkownika.
5. Wszelkie spory wynikłe pomiędzy AXENCE oraz Użytkownikami, w związku ze świadczeniem Usług, będą rozstrzygane przez właściwy rzeczowo sąd powszechny dla siedziby AXENCE. We wszelkich sprawach nieuregulowanych niniejszym dokumentem zastosowanie znajdują bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa polskiego.