

# Pomoc ArcGIS™

## Zasady i warunki świadczenia usług Wsparcia

Wersja 2.2.0 z dnia 01.06.2012

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

### § 1 Definicje

Poniżej wskazanym pojęciom pisany wielką literą nadane zostało następujące znaczenie:

<b>Pomoc ArcGIS™</b>	-	niniejszy dokument opisujący zasady i warunki świadczenia usług Wsparcia Oprogramowania,
<b>Umowa</b>	-	umowa zawarta pomiędzy Esri Polska a Klientem; na podstawie, której przez czas wskazany w tej umowie, świadczone są na rzecz Klienta usługi Wsparcia,
<b>Esri Inc</b>	-	ESRI Inc z siedzibą w Redlands, Kalifornia, Stany Zjednoczone, producent oprogramowania ArcGIS,
<b>Oprogramowanie</b>	-	oprogramowanie komputerowe wskazane w Umowie lub Załączniku do Umowy, objęte zakresem Umowy Licencyjnej, dla którego świadczone są usługi Wsparcia,
<b>Oprogramowanie klasy Desktop</b>	-	Aplikacje wchodzące w skład pakietu ArcGIS Desktop wraz z rozszerzeniami,
<b>Oprogramowanie klasy Server</b>	-	Aplikacje wchodzące w skład pakietu ArcGIS Server wraz z rozszerzeniami,
<b>Subskrypcja EDN</b>	-	Esri Developer Network - aplikacje wchodzące w skład subskrypcji EDN,
<b>Użytkownik subskrypcji EDN</b>	-	Osoba upoważniona do korzystania z subskrypcji EDN
<b>Licencja pierwsza</b>		Pierwsza z każdych dziesięciu zakupionych przez Klienta licencji Oprogramowania klasy Desktop danego rodzaju,
<b>Licencja dodatkowa</b>		Kolejne (2-10), z każdych dziesięciu zakupionych przez Klienta licencji Oprogramowania klasy Desktop danego rodzaju,
<b>Dokumentacja</b>	-	„Dokumentacja” w rozumieniu Umowy Licencyjnej, udostępniona Klientowi razem z Oprogramowaniem,
<b>Wersja Oprogramowania</b>	-	wydanie Oprogramowania oznaczone unikalnym numerem,
<b>Aktualizacja Oprogramowania</b>	-	oprogramowanie komputerowe, stanowiące nową wersję Oprogramowania lub każda inna twórcza modyfikacja Oprogramowania, przekazywana Klientowi w ramach świadczenia usług Wsparcia,
<b>Aktualizacja Dokumentacji</b>		„Dokumentacja” w rozumieniu Umowy Licencyjnej stanowiąca w szczególności nowe wersje Dokumentacji lub uzupełnienie

		Dokumentacji przekazywana Klientowi w ramach świadczenia usług Wsparcia,
<b>Dane</b>	-	„Dane” w rozumieniu Umowy Licencyjnej przekazane Klientowi i wskazane w Umowie lub Załączniku do Umowy,
<b>Aktualizacja Danych</b>		„Dane” w rozumieniu Umowy Licencyjnej, stanowiące nowe wersje Danych lub uzupełnienie Danych przekazywane Klientowi w ramach świadczenia usług,
<b>Umowa Licencyjna</b>	-	Umowa lub odpowiednio umowy zawarte pomiędzy Esri Inc a Klientem upoważniające Klienta do korzystania z Oprogramowania, Dokumentacji oraz Danych na warunkach i w zakresie wskazanym w tych umowach,
<b>Wsparcie</b>	-	usługi w zakresie pomocy technicznej, aktualizacji oraz usuwania błędów w Oprogramowaniu świadczone przez Esri Polska na rzecz Klienta, na zasadach wskazanych Umowie lub dokumencie Pomoc ArcGIS™  - w związku z zawarciem przez Klienta Umowy Licencyjnej, w ramach serwisu gwarancyjnego przez rok czasu lub  - w ramach odrębnie płatnego serwisu pogwarancyjnego przez okres trwania umowy na serwis pogwarancyjny,
<b>Wsparcie deweloperskie</b>	-	Usługi w zakresie pomocy technicznej, świadczone przez Esri Polska na rzecz użytkowników subskrypcji EDN, na zasadach wskazanych Umowie lub dokumencie Pomoc ArcGIS™  - w ramach odrębnie płatnego serwisu deweloperskiego przez okres trwania subskrypcji EDN i umowy na serwis deweloperski
<b>Dzień Roboczy</b>	-	dzień od poniedziałku do piątku od godz. 8.30 – 16.30 z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy w Polsce,
<b>Osoba Upoważniona</b>	-	osoba upoważniona przez Klienta do kontaktowania się z Esri Polska we wszelkich sprawach technicznych związanych z Oprogramowaniem, której zadaniem jest administrowanie Oprogramowaniem; Maksymalna liczba osób, które Klient może wyznaczyć, jako Osoby Upoważnione, została wskazana w [§ 2 ust. 3] dokumentu Pomoc ArcGIS™,
<b>Czas Reakcji</b>	-	czas liczony od momentu zgłoszenia błędu lub innego problemu przez Klienta, do momentu potwierdzenia przez Esri Polska przyjęcia zgłoszenia błędu lub innego problemu w sposób opisany w Pomocy ArcGIS™. Czas reakcji liczony jest z uwzględnieniem jedynie czasu pracy Esri Polska w godzinach Dni Roboczych,
<b>Konto globalne Esri</b>	-	Konto zakładane przez użytkowników serwisów Esri, służące m.in. uzyskaniu dostępu do oprogramowania i umożliwiające jednoznaczną identyfikację użytkownika w systemach Esri.

## § 2 Zakres Wsparcia

1. Usługi Wsparcia świadczone są przez Esri Polska przez czas oraz w ramach wynagrodzenia wskazanego w Umowie.
2. W ramach usług Wsparcia świadczonych na rzecz Klienta, Esri Polska oferuje:

- 2.1. aktualizację Oprogramowania objętego usługą Wsparcia oraz aktualizację Danych zawartych w Oprogramowaniu objętym usługą Wsparcia i Dokumentacji niezbędnej do korzystania z Aktualizacji Oprogramowania,
  - 2.2. wsparcie techniczne Oprogramowania w zakresie usuwania i naprawy błędów w Oprogramowaniu oraz pomocy związanej z eksploatacją Oprogramowania,
  - 2.3. dostęp do pomocy on line na stronie internetowej Esri Inc,
  - 2.4. dostęp do wybranych publikacji wydawanych przez Esri Inc,
  - 2.5. preferencyjne warunki uczestnictwa w corocznej Międzynarodowej Konferencji Użytkowników Oprogramowania Esri.
3. Usługi wsparcia deweloperskiego świadczone są przez konsultantów producenta oprogramowania w języku angielskim i obejmują pomoc w rozwiązywaniu problemów wynikłych w trakcie tworzenia nowych lub dostosowywania istniejących aplikacji z wykorzystaniem komponentów programistycznych dostarczanych przez Esri.
- 3.1. Usługa wsparcia deweloperskiego pozostaje aktywna przez okres, w którym aktywna jest subskrypcja EDN dla której została wykupiona usługa wsparcia deweloperskiego.
  - 3.2. W ramach wykupionej usługi wsparcia deweloperskiego, użytkownikowi subskrypcji EDN przysługuje prawo zgłoszenia 10 problemów. Każde nowe zgłoszenie problemu pomniejsza pulę dostępnych, aż do wyczerpania limitu.
  - 3.3. Jeśli w trakcie rozpatrywania zgłoszonego problemu deweloperskiego zostanie potwierdzone wadliwe działanie produktów Esri (błąd oprogramowania), przesłane zgłoszenie nie pomniejszy puli dostępnych zgłoszeń.
  - 3.4. Pula przysługujących w ramach wykupionej usługi wsparcia deweloperskiego zgłoszeń może zostać wykorzystana w całym okresie trwania subskrypcji EDN. Przedłużenie subskrypcji EDN na kolejny rok przedłuża ważność zgłoszeń pozostałych do wykorzystania w ramach dostępnego limitu usługi wsparcia deweloperskiego.
  - 3.5. W przypadku wyczerpania limitu (10) przysługujących zgłoszeń, użytkownik subskrypcji EDN ma prawo wykupienia kolejnego pakietu (10) zgłoszeń deweloperskich
  - 3.6. Cała korespondencja dotycząca problemu prowadzona powinna być w języku angielskim
4. Dla Oprogramowania klasy Desktop, wymienione w pkt. 2 świadczenia dostępne są poprzez usługę Wsparcia Licencji pierwszych. Usługa Wsparcia Dodatkowych licencji Oprogramowania klasy Desktop upoważnia jedynie do świadczenia opisanego w pkt. 2.1.
5. Klient przyjmuje do wiadomości, że w przypadku, gdy rozpoczęcie świadczenia Wsparcia na podstawie Umowy nie następuje bezpośrednio po upływie okresu, w ramach którego Esri Polska zobowiązana była do świadczenia na rzecz Klienta usług Wsparcia, standardowa opłata serwisowa z tytułu zawarcia Umowy - według wyboru Esri Polska - może:
- 5.1. zostać zwiększona o kwotę stanowiącą iloczyn ilości dni przypadających pomiędzy ostatnim dniem poprzedniego okresu świadczenia Wsparcia a pierwszym dniem świadczenia Wsparcia na podstawie Umowy oraz kwoty wynikającej z podzielenia kwoty aktualnej na dzień wznowienia Wsparcia rocznej opłaty serwisowej odpowiadającej rodzajowi i zakresowi Oprogramowania objętego Wsparciem na dzień wznowienia przez 365; lub
  - 5.2. zostać zwiększona o kwotę stanowiącą 1,5 krotność rocznej opłaty rocznej opłaty serwisowej odpowiadającej rodzajowi i zakresowi Oprogramowania objętego Wsparciem na dzień wznowienia Wsparcia na podstawie Umowy; lub

- 5.3. w szczególnych sytuacjach, nie ulec zwiększeniu pomimo niezachowania ciągłości świadczenia Wsparcia.
6. Ewentualna kwota zwiększająca standardowa opłatę licencyjną zostanie określona w treści Umowy.

### § 3 Osoby Upoważnione

1. W ciągu 3 Dni Roboczych od zawarcia Umowy Klient prześle do Esri Polska za pośrednictwem poczty, poczty elektronicznej lub faxu. „Formularz zgłoszenia Osób Upoważnionych” zawierający listę Osób Upoważnionych wraz z ich danymi kontaktowymi oraz rodzajem uprawnień przyznanym im przez Klienta na adres lub numer wskazany w *Formularzu zgłoszenia Osób Upoważnionych*. „Formularz zgłoszenia Osób Upoważnionych” stanowi Załącznik do dokumentu Pomoc ArcGIS™
2. Klient może maksymalnie wyznaczyć następującą liczbę Osób Upoważnionych:
  - 2.1. w przypadku wykupienia przez Klienta Wsparcia do jakiegokolwiek oprogramowania Esri innego niż Oprogramowanie klasy Desktop lub klasy Server – **1 Osobę Upoważnioną**,
  - 2.2. w przypadku wykupienia przez Klienta Wsparcia jedynie do jednego Oprogramowania klasy Desktop (Wsparcia jedynie do jednej licencji na korzystanie z Oprogramowania klasy Desktop) – **1 Osobę Upoważnioną**,
  - 2.3. w przypadku wykupienia przez Klienta Wsparcia do więcej niż jednego Oprogramowania klasy Desktop (Wsparcia do więcej niż jednej licencji na korzystanie z Oprogramowania klasy Desktop) – **3 Osoby Upoważnione**,
  - 2.4. w przypadku wykupienia przez Klienta Wsparcia do Oprogramowania klasy Server (Wsparcia do licencji na korzystanie z Oprogramowania klasy Server) – **3 Osoby Upoważnione**,
  - 2.5. w przypadku wykupienia przez Klienta Wsparcia do Subskrypcji EDN (Wsparcia do licencji na korzystanie z oprogramowania wchodzącego w skład subskrypcji EDN) – **1 Osobę Upoważnioną** do każdej wykupionej subskrypcji EDN,

### § 4 Aktualizacje Oprogramowania, Danych oraz Dokumentacji

1. W ramach świadczenia usług Wsparcia Esri Polska zapewnia Klientowi przez czas trwania usług Wsparcia dostęp do udostępnianych Aktualizacji Oprogramowania oraz Aktualizacji Danych i Aktualizacji Dokumentacji w zakresie i na zasadach opisanych w Umowie.

### § 5 Pomoc techniczna i wsparcie w usuwaniu błędów

#### [Zakres świadczonej pomocy technicznej i wsparcia w usuwaniu błędów]

1. Świadczone w ramach niniejszej Pomocy ArcGIS™ usługi obejmują wsparcie w usuwaniu i naprawie błędów w Oprogramowaniu oraz bieżącą pomoc techniczną związaną z eksploatacją Oprogramowania.
2. Bieżąca pomoc związaną z eksploatacją Oprogramowania polega na pomocy w rozwiązywaniu problemów związanych z instalacją i uruchomieniem Oprogramowania, a także na pomocy w korzystaniu z Oprogramowania.
3. Świadczone w ramach niniejszej Pomocy ArcGIS™ pomoc techniczna i wsparcie w usuwaniu błędów, których zakres wskazany jest § 5 Pomocy ArcGIS™ nie dotyczą Oprogramowania, które:
  - 3.1. zostało zmodyfikowane przez Klienta lub podmiot trzeci inny niż Esri Polska lub Esri Inc,

- 3.2. znajduje się w cyklu życia (wersji) wyłączonym przez Esri Inc z procedur pomocy technicznej oraz wsparcia w usuwaniu błędów. Aktualne zestawienie podlegających pomocy technicznej oraz wsparciu w usuwaniu błędów wersji oprogramowania ArcGIS dla każdego z oferowanych produktów znajduje się w dokumentach dostępnych pod adresem:
- <http://support.esri.com/en/content/productlifecycles>.
4. Świadczone w ramach niniejszej Pomocy ArcGIS™ pomoc techniczna i wsparcie w usuwaniu błędów nie obejmują:
- 4.1. doradztwa Esri Polska w zakresie zagadnień związanych z konfiguracją systemu Klienta inną niż konieczna do uruchomienia i korzystania z Oprogramowania oraz Aktualizacji Oprogramowania,
  - 4.2. doradztwa oraz wsparcia merytorycznego związanego z tworzeniem przez Klienta własnych aplikacji z wykorzystaniem udostępnionych Klientowi przez Esri Polska komponentów programistycznych oraz API, za wyjątkiem zgłoszeń przekazywanych przez użytkowników subskrypcji EDN posiadających wykupioną usługę wsparcia deweloperskiego
  - 4.3. pomocy technicznej w zakresie obsługi urządzeń peryferyjnych, za wyjątkiem odpowiedzi na pytania dotyczące ich współpracy z Oprogramowaniem oraz Aktualizacjami Oprogramowania,
  - 4.4. pomocy technicznej w zakresie obsługi Oprogramowania oraz Aktualizacji Oprogramowania niezgodnie z załączoną do Oprogramowania oraz do Aktualizacji Oprogramowania Dokumentacją oraz Aktualizacją Dokumentacji.
5. Esri Polska może zaoferować Klientowi świadczenie usług, o których mowa w [§ 5 ust 4] dokumentu Pomoc ArcGIS™ w ramach dodatkowo płatnych konsultacji, na warunkach opisanych w odrębnej ofercie przedstawionej Klientowi.

#### **[Zgłaszanie błędów oraz innych problemów]**

6. Zgłaszanie błędów w Oprogramowaniu, Aktualizacjach Oprogramowania oraz jakichkolwiek innych problemów związanych z Oprogramowaniem lub Aktualizacjami Oprogramowania może następować jedynie przez Osoby Upoważnione i na zasadach opisanych w dokumencie Pomoc ArcGIS™
7. Zgłaszanie przez Osoby Upoważnione błędów w Oprogramowaniu, Aktualizacjach Oprogramowania, oraz jakichkolwiek innych problemów związanych z Oprogramowaniem lub Aktualizacjami Oprogramowania, za wyjątkiem opisanym w [§ 5 ust. 10] dokumentu Pomoc ArcGIS™ może odbywać się jedynie za pośrednictwem Systemu Pomocy Technicznej On-line, dostępnego pod adresem <http://pomoc.esri.pl> i może być dokonywane w dowolnym momencie przez całą dobę.
8. Zgłaszając błąd w Oprogramowaniu oraz Aktualizacjach Oprogramowania lub inny problem Osoba Upoważniona powinna wypełnić formularz do zgłaszania błędów i problemów umieszczony w Systemie Pomocy Technicznej On-line podając:
  - typ i wersję Oprogramowania (Aktualizacji Oprogramowania),
  - numer użytkownika Esri (jeśli jest znany),
  - rodzaj platformy sprzętowej,
  - zainstalowane poprawki (w tym Service Pack) dla systemu operacyjnego, Oprogramowania oraz baz danych (jeśli dotyczy),
  - rodzaj używanych urządzeń peryferyjnych jeśli problem dotyczy współpracy Oprogramowania (Aktualizacji Oprogramowania) z tymi urządzeniami,
  - rzeczowy opis problemu,

- informacje o komunikatach błędów (jeśli się pojawiają).
9. Zgłaszając problem w ramach usługi wsparcia deweloperskiego użytkownik subskrypcji EDN powinien wypełnić formularz zgłoszenia błędów i problemów umieszczony w Systemie Pomocy Technicznej On-line podając:
- typ i wersję Oprogramowania (Aktualizacji Oprogramowania),
  - nazwę konta globalnego Esri dla którego aktywowano subskrypcję EDN oraz usługę wsparcia deweloperskiego
  - numer użytkownika Esri (jeśli jest znany),
  - rodzaj platformy sprzętowej,
  - zainstalowane poprawki (w tym Service Pack) dla systemu operacyjnego, Oprogramowania oraz baz danych (jeśli dotyczy),
  - rodzaj używanych urządzeń peryferyjnych, jeśli problem dotyczy współpracy Oprogramowania (Aktualizacji Oprogramowania) z tymi urządzeniami,
  - rzeczowy opis problemu w języku angielskim
  - informacje o komunikatach błędów (jeśli się pojawiają).
  - kod źródłowy oprogramowania, którego dotyczy zgłaszany problem
10. W przypadku awarii w dostępie do Systemu Pomocy Technicznej On-line dopuszcza się zgłoszenie błędu w Oprogramowaniu oraz Aktualizacjach Oprogramowania lub innego problemu telefonicznie pod numerem telefonu: [22 390 47 29], przy czym zgłoszenie takie może zostać dokonane jedynie w godzinach Dni Roboczych.
11. Zgłaszając błąd lub problem telefonicznie, w przypadkach wskazanych w [§ 5 ust. 10] dokumentu Pomoc ArcGIS™ Osoba Upoważniona powinna podać w zgłoszeniu wszystkie dane, o których mowa w [§ 5 ust. 10] dokumentu Pomoc ArcGIS™.
12. Każdemu zgłoszeniu błędu nadawany jest przez Esri Polska w Systemie Pomocy technicznej On-line indywidualny numer zgłoszenia, który Osoba Upoważniona powinna podawać w kontaktach z Esri Polska, w przypadku powoływania się na konkretne zgłoszenie błędu lub problemu.
13. Potwierdzeniem reakcji Esri Polska na prawidłowe zgłoszenie błędu lub innego problemu przez Klienta (potwierdzenie dotrzymania Czasu Reakcji) jest odesłanie na adres e-mail wskazany przez Klienta w zgłoszeniu błędu lub innego problemu, zwrotnej wiadomości e-mail potwierdzającej przyjęcie zgłoszenia błędu lub innego problemu.
14. W przypadku, gdy zgłoszenie błędu wpłynie poza godzinami Dnia Roboczego, potwierdzenie zgłoszenia dokonywane jest następnego Dnia Roboczego.
15. Zgłoszenie przez Klienta błędu lub innego problemu niezgodnie z procedurami i zasadami opisanymi w [§ 5] dokumentu Pomoc ArcGIS™ równoznaczne jest z brakiem dokonania formalnego zgłoszenia błędu lub innego problemu przez Klienta i nie powoduje rozpoczęcia biegu Czasu Reakcji.
16. Jeżeli Umowa nie stanowi inaczej Czas Reakcji Esri Polska na prawidłowo zgłoszony przez Klienta błąd w Oprogramowaniu oraz Aktualizacjach Oprogramowania, wynosi 72 godziny.

#### **[Rozwiązanie zgłoszonego błędu lub problemu]**

17. Klient zobowiązany jest do niezwłocznego dostarczenia Esri Polska wszelkich informacji potrzebnych do usunięcia błędu lub rozwiązania problemu.
18. Planowany czas naprawy błędu lub rozwiązania problemu wynosi:

- 18.1. w przypadku błędu, który może być samodzielnie poprawiony przez Esri Polska oraz pod warunkiem obecności w Esri Polska specjalisty odpowiedzialnego za naprawę błędu określonego rodzaju – jeden Dzień Roboczy;
  - 18.2. w przypadku zgłoszenia błędu, który musi być poprawiony przez Esri Inc lub do którego rozwiązania konieczne są wyjaśnienie ze strony Klienta - minimum pięć Dni Roboczych;
  - 18.3. w przypadku zgłoszenia błędu, który może zostać poprawiony jedynie w Aktualizacji Oprogramowania – czas do ukazania się nowej Aktualizacji Oprogramowania usuwającej błąd zgłoszony przez Klienta.
19. Przez „planowany czas naprawy lub rozwiązania problemu” należy rozumieć czas, który Esri Polska przewiduje, jako potrzebny na usunięcie błędu w Oprogramowaniu oraz Aktualizacjach Oprogramowania lub rozwiązanie zgłoszonego przez klienta problemu. Szacowany czas naprawy jest liczony od momentu podjęcia działań przez Esri Polska - nie później niż upływ Czas Reakcji, do momentu dostarczenia przez Esri Polska rozwiązania zgłoszonego błędu lub innego problemu.
  20. W planowany czas naprawy błędu lub rozwiązania problemu nie jest wliczony czas udzielania przez Klienta Esri Polska niezbędnych wyjaśnień oraz odpowiedzi koniecznych do rozwiązania błędu lub problemu.
  21. Usunięcie błędu lub rozwiązania problemu przez Esri Polska może polegać na:
    - 21.1. dokonaniu poprawki w wersji Oprogramowania posiadanej przez Klienta, która zlikwiduje zgłoszony problem,
    - 21.2. udostępnieniu Klientowi Aktualizacji Oprogramowania, która zlikwiduje zgłoszony problem,
    - 21.3. przekazaniu zgłoszenia o błędzie do Esri Inc, która jako jedyna może rozwiązać zgłoszony przez Klienta błąd.
    - 21.4. udzieleniu Klientowi konsultacji rozwiązującej problem.

## **§ 6 Pomoc dostępna on-line**

1. W ramach usług Wsparcia Klient otrzymuje dostęp do informacji w języku angielskim, dotyczących w szczególności nowych wersji oprogramowania Esri, uaktualnień i poprawek do oprogramowania Esri, zgromadzonych w serwisach www prowadzonych przez Esri Inc pod adresem <http://support.esri.com>.
2. Pod adresem <http://support.esri.com> w sekcji Software gromadzone są anglojęzyczne materiały dotyczące korzystania z poszczególnych produktów z rodziny ArcGis, „tips and trick” oraz odpowiedzi na najczęściej zadawane pytania.
3. Częściowa zawartość pomocy dostępnej on-line współtworzona jest przez użytkowników oprogramowania Esri i nie jest weryfikowana, ani przez Esri Inc, ani przez Esri Polska. W związku z powyższym Esri Polska oraz Esri Inc nie biorą odpowiedzialności za treść informacji zamieszczonych przez pozostałych użytkowników w pomocy dostępnej on-line, a szczególnie na grupach dyskusyjnych użytkowników oprogramowania Esri.

## **§ 7 Publikacje**

1. W ramach usług Wsparcia Klient może otrzymać bezpłatny dostęp do czasopism wydawanych przez Esri Inc.
2. Esri Inc. wydaje w cyklu kwartalnym dwa czasopisma skierowane do użytkowników oprogramowania Esri:

- 2.1. *ArcUser* - magazyn o profilu technicznym, zawierający opisy rozwiązań złożonych problemów, kursy programowania nowej funkcjonalności oraz opisy interesujących wdrożeń na całym świecie.
  - 2.2. *ArcNews* - kwartalnik informacyjny przeznaczony dla wszystkich użytkowników oprogramowania Esri, zawierający informacje o ciekawych, nietypowych wdrożeniach, relacje z wydarzeń, które miały już miejsce oraz zapowiedzi tych, które dopiero się odbędą.
  - 2.3. *Arcana GIS* - Magazyn „Arcana GIS” jest kwartalnikiem wydawanym przez Esri Polska (i ukazującym się w języku polskim), w którym można przeczytać o najciekawszych wdrożeniach wykorzystujących technologię firmy Esri oraz wydarzeniach, publikacjach i ciekawostkach związanych z systemami informacji geograficznej. Mocnymi stronami pisma są także wywiady z osobami związanymi z GIS-em oraz porady praktyczne, dzięki którym można nauczyć się przydatnych zastosowań narzędzi i funkcji oprogramowania ArcGIS
3. W celu otrzymywania periodyków wskazanych w [§ 7 ust. 2] dokumentu Pomoc ArcGIS™ Klient powinien skontaktować się z Działem Marketingu Esri Polska.

### **§ 8 Konferencja użytkowników oprogramowania Esri**

1. Esri Inc jest organizatorem corocznej Międzynarodowej Konferencji Użytkowników Oprogramowania Esri odbywającej się w USA pozwalającej na rozszerzenie wiedzy o produktach Esri i ich wdrożeniach oraz nawiązanie kontaktów ze specjalistami odpowiedzialnymi za poszczególne produkty Esri oraz z użytkownikami oprogramowania Esri z innych krajów.
2. Dla Klientów objętych usługą Wsparcia przewidziane są zniżki w opłacie za udział w konferencji. Więcej informacji na ten temat publikowane jest przed każdą konferencją na stronach [www.esri.com/events/uc](http://www.esri.com/events/uc).

**FORMULARZ ZGŁOSZENIA „OSOBY UPOWAŻNIONEJ” - UŻYTKOWNIKA SYSTEMU  
WSPARCIA TECHNICZNEGO**

<http://pomoc.esri.pl>

Wypełniony czytelnie formularz proszę przesłać na adres [esri@esri.pl](mailto:esri@esri.pl), pod numer faksu: +48 22 390 47 01 lub pocztą na adres:

**Dział Serwisu i Wsparcia Technicznego  
Esri Polska Sp. z o.o.  
Ul. Bonifraterska 17  
00-203 Warszawa**

Użytkownik 1:

Imię:		
Nazwisko:		
Adres email		
Nazwa Instytucji:		
Adres:		
Rodzaj uprawnień:	Użytkownik systemu <input type="checkbox"/>	Manager <input type="checkbox"/>

Użytkownik 2:

Imię:		
Nazwisko:		
Adres email		
Nazwa Instytucji:		
Adres:		
Rodzaj uprawnień:	Użytkownik systemu <input type="checkbox"/>	Manager <input type="checkbox"/>

Użytkownik 3:

Imię:		
Nazwisko:		
Adres email		
Nazwa Instytucji:		
Adres:		
Rodzaj uprawnień:	Użytkownik systemu <input type="checkbox"/>	Manager <input type="checkbox"/>

Po przesłaniu wypełnionego formularza pracownik Działu Serwisu i Wsparcia Technicznego Esri Polska skontaktuje się bezpośrednio z osobami wyszczególnionymi w zgłoszeniu celem przekazania informacji o sposobie dostępu do systemu

**UWAGA:** Uprawnienia typu Manager pozwalają dodatkowo na kontrolę stanu realizacji wszelkich zgłoszeń serwisowych przekazanych przez użytkowników systemu.