

ZASADY ABONAMENTU PODSTAWOWEGO I ROZSZERZENIA PREMIUM

1. Abonament zamawiany jest na okres pełnego roku.
2. Abonament PODSTAWOWY gwarantuje niezmienną cenę wszystkich aktualizacji oprogramowania w okresie abonamentowym bez względu na liczbę i zakres tych zmian.
3. W ramach abonamentu PODSTAWOWEGO będą udostępniane aktualizacje oprogramowania w postaci elektronicznej.
4. W ramach abonamentu PODSTAWOWEGO udostępniane będą aktualizacje funkcjonalne, aktualizacje danych taryfy celnej, aktualizacje kursów walut, aktualizacje słowników kodów, dodatkowa dokumentacja i informacje o zmianach oraz pomoc użytkowa do pełnych wersji programów, w przypadku wersji MINI abonament PODSTAWOWY nie obejmuje pomocy użytkowej do programu z wyjątkiem jednej godziny w pierwszym miesiącu po zakupie licencji.
5. Abonament POMOC PODSTAWOWA może zostać rozszerzony do pomocy na poziomie PREMIUM.
6. Abonament rozszerzony do POMOCY PREMIUM dla pełnych wersji programów obejmuje pomoc techniczną związaną z oprogramowaniem i wykraczającą poza zwykłe użytkowanie programu (np. reinstalacja oprogramowania, przeniesienie bazy danych, podłączenie licencji do serwera licencji, dodatkowa konfiguracja, rozwiązywanie problemów technicznych związanych z oprogramowaniem). Pomoc techniczna udzielana jest zdalnie.
7. Abonament rozszerzony do POMOCY PREMIUM dla oprogramowania w wersji MINI obejmuje pomoc techniczną opisaną w pkt. 6 oraz pomoc użytkową przez cały okres trwania abonamentu.
8. Rozszerzenie abonamentu do poziomu PREMIUM obejmuje wszystkie użytkowane stanowiska oprogramowania. Nie ma możliwości rozszerzenia abonamentu dla części stanowisk.
9. Rozszerzenie abonamentu do poziomu PREMIUM zamawiane jest łącznie z abonamentem PODSTAWOWYM. Nie ma możliwości wykupienia rozszerzenia w późniejszym terminie.
10. Płatność uiszczana jest z góry jednorazowo, co pół roku albo co kwartał. W przypadku oprogramowania w wersji MINI płatność jest jednorazowa za rok z góry. Cena abonamentu PODSTAWOWEGO i rozszerzenia PREMIUM określana jest w cenniku aktualizacji publikowanym na stronie internetowej www.fraktal.com.pl
11. Abonamenty zamawiane są i udostępniane dla licencji wskazanych poprzez podanie numerów kluczy sprzętowych.
12. W przypadku przerwy w korzystaniu z abonamentu i odnawiania abonamentu po okresie dłuższym niż:
 - 3 miesiące od zakończenia poprzedniego okresu abonamentowego doliczamy 20% ceny rocznego abonamentu do ceny abonamentu;
 - 12 miesięcy od zakończenia poprzedniego okresu abonamentowego doliczamy wartość 50% ceny licencji do ceny abonamentu.
13. Jeśli moduły dodatkowe (np. Faktury, NCTS, AES) powiązane są z licencją programu FRAKTAL Studio Celne lub SAD++ (programy główne) i zainstalowane na tym samym stanowisku komputerowym co program główny, to nie jest wymagany zakup dodatkowego abonamentu, w innym przypadku aktualizowane są za dodatkową opłatą określoną w cenniku.
14. Aktualizacje oprogramowania są pobierane i wykonywane automatycznie za pomocą programu FRAKTAL Update udostępnianego bezpłatnie przy zakupie oprogramowania.
15. Warunkiem pobierania aktualizacji oraz udzielenia pomocy zdalnej jest dostęp do internetu oraz prawidłowe skonfigurowanie komputera, programu FRAKTAL Update i dostępu do internetu. Studio Oprogramowania FRAKTAL zapewnia udostępnianie aktualizacji ale nie ponosi odpowiedzialności za problemy z ich pobraniem i instalacją na skutek lokalnej konfiguracji sieci komputerowej i komputera użytkownika, która może blokować czynności konieczne dla uruchomienia, pobierania, zapisu, zmiany, instalacji i.in. czynności niezbędnych do wykonania aktualizacji lub udzielenia zdalnej pomocy technicznej. Studio Oprogramowania FRAKTAL udzieli pomocy w przypadku problemów z konfiguracją, jeśli będzie to możliwe.
16. Zakres abonamentu PODSTAWOWEGO i PREMIUM

Abonament	PODSTAWOWY	ROZSZERZENIE PREMIUM
Zakres	<ul style="list-style-type: none"> • AKTUALIZACJA OPROGRAMOWANIA • POMOC UŻYTKOWA 	<ul style="list-style-type: none"> • POMOC TECHNICZNA • POMOC UŻYTKOWA dla wersji MINI
Wyłączenia i uwagi	<p>Pomoc użytkowa dla wersji MINI jest ograniczona do 1 godziny w pierwszym miesiącu po zakupie licencji z abonamentem. Dalsza pomoc użytkowa jest odpłatna i wymaga posiadania abonamentu PREMIUM lub korzystania z odpłatnej pomocy doraźnej zgodnie z cennikiem.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • W ramach abonamentu PREMIUM oferowane są 3 godziny pomocy technicznej na rok, na każde stanowisko komputerowe, do którego wykupiono abonament. W przypadku programów w wersji MINI abonament PREMIUM obejmuje pomoc użytkową. • Rozszerzenie abonament PREMIUM jest zamawiane dla wszystkich stanowisk posiadających abonament PODSTAWOWY. Nie ma możliwości rozszerzenia abonamentu do wersji PREMIUM tylko do wybranych stanowisk.

Przykłady używania	<ul style="list-style-type: none"> Pobieranie zmian programów. Pobieranie kursów walut i taryfy celnej. Pomoc użytkowa do programu. Przykładowe pytania w ramach pomocy użytkowej: Jak dodać własny opis do pozycji taryfowej; Gdzie wpisać liczbę i rodzaj opakowań? 	<ul style="list-style-type: none"> Rozwiązanie problemu blokowania procesów programu. Przeinstalowanie programu na inny komputer. Odtworzenie bazy z najnowszej kopii bazy danych posiadanej przez użytkownika. Pomoc użytkowa dla wersji MINI.
Opis usługi	<ul style="list-style-type: none"> Aktualizacje oprogramowania - wszelkie zmiany funkcjonalne i wynikające ze zmian przepisów czy specyfikacji bez względu na zakres zmian. Możliwość pobierania aktualnej taryfy celnej i kursów walut z serwera bezpośrednio do programu. Pomoc użytkowa - udzielanie krótkich, doraźnych informacji na temat działania programu w odpowiedzi na szczegółowe pytania użytkowników pojawiające się podczas zwykłego użytkowania programu. Pomoc użytkowa jest udzielana mailowo lub telefonicznie. W przypadku programów w wersji MINI w ramach abonamentu udzielamy pomocy użytkowej maksymalnie w wymiarze 1 godziny przez miesiąc od zakupu. 	<ul style="list-style-type: none"> Diagnozowanie i rozwiązywanie problemów technicznych Odtworzenie bazy z najnowszej kopii bazy danych posiadanej przez użytkownika Pomoc przy instalacji/reinstalacji oprogramowania, przeniesieniu na inny komputer W przypadku programów w wersji MINI abonament PREMIUM obejmuje pomoc użytkową.
Forma dostępu	<ul style="list-style-type: none"> Automatyczna aktualizacja za pomocą FRAKTAL Update. Pomoc użytkowa telefoniczna i za pośrednictwem poczty e-mail. 	<ul style="list-style-type: none"> Pomoc telefoniczna i za pośrednictwem poczty e-mail Pomoc zdalna - praca zdalna bezpośrednio na komputerze użytkownika za pośrednictwem oprogramowania udostępnianego przez Studio Oprogramowania FRAKTAL
Warunki świadczenia pomocy	<ul style="list-style-type: none"> Dostęp do Internetu Poprawne skonfigurowanie komputera, dostępu do internetu i programu FRAKTAL Update; techniczne umożliwienie działania FRAKTAL Update - prawidłowe skonfigurowanie firewalli i innych zabezpieczeń sieciowych, nadanie odpowiednich uprawnień na katalogach programu itp. Przekazanie prawidłowego i aktualnego adresu e-mail. W przypadku korzystania z pomocy zdalnej, możliwość uruchamiania na komputerze wskazanej aplikacji do obsługi zdalnego pulpitu. Pomoc udzielana jest tylko do aktualnych wersji programów. 	<ul style="list-style-type: none"> Dostęp do Internetu Poprawne skonfigurowanie komputera, dostępu do internetu i programu FRAKTAL Update; techniczne umożliwienie działania FRAKTAL Update - prawidłowe skonfigurowanie firewalli i innych zabezpieczeń sieciowych, nadanie odpowiednich uprawnień na katalogach programu itp. Przekazanie prawidłowego i aktualnego adresu e-mail W przypadku korzystania z pomocy zdalnej, możliwość uruchamiania na komputerze wskazanej aplikacji do obsługi zdalnego pulpitu. Pomoc udzielana jest tylko do aktualnych wersji programów. Limit czasu pomocy w ramach abonamentu to 3 godziny rocznie na stanowisko. Rabat 10% na pomoc techniczną po wyczerpaniu limitu 3 godzin pomocy w ramach abonamentu. Możliwość korzystania z rozszerzenia PREMIUM dotyczy wszystkich stanowisk programu. Nie ma możliwości wykupienia abonamentu PREMIUM do wybranych licencji.
Czas reakcji	<ul style="list-style-type: none"> Aktualizacje oprogramowania dostarczamy niezwłocznie po ich przygotowaniu. Pomoc użytkowa świadczona jest na bieżąco. 	Maksymalny czas reakcji: <ul style="list-style-type: none"> 24 godziny (w dni robocze) na wskazanie tymczasowego sposobu rozwiązania 48 godzin (w dni robocze) na diagnozowanie problemu 10 dni roboczych na rozwiązanie problemu i usunięcie przyczyny Niezależnie od podanego maksymalnego czasu reakcji, dolożymy wszelkich starań, aby czas potrzebny na rozwiązanie problemu był, jak najkrótszy.

- Zdalna pomoc techniczna świadczona jest za pomocą oprogramowania do obsługi zdalnej udostępnianego przez Studio Oprogramowania FRAKTAL. Program do obsługi zdalnej nie wymaga instalacji po stronie Klienta ani opłat licencyjnych ze strony Klienta. Zdalne połączenie oznacza, że za każdorazową zgodą i podaniem nam tymczasowego ID łączymy się zdalnie z komputerem, widzimy ekran, korzystamy z myszy i klawiatury klienta i bezpośrednio na urządzeniu Klienta diagnozujemy i rozwiązujemy problem. W trakcie udzielania pomocy za pomocą programu do obsługi zdalnej, wymagany jest kontakt telefoniczny z użytkownikiem zgłaszającym problem.
- Pomoc użytkowa czyli pomoc w zakresie zwykłego użytkowania oprogramowania nie obejmuje usług szkoleniowych, instalacji/reinstalacji oprogramowania, napraw wynikających z awarii sprzętu, uszkodzeń baz danych, konsultacji i prac związanych z przygotowaniem indywidualnych mechanizmów zamówionych przez Klienta (dodatkowe funkcje oprogramowania, import/eksport danych, raporty itp.). Tego rodzaju dodatkowe usługi świadczone są odpłatnie.
- Pomoc użytkowa nie obejmuje uzyskiwania, odnawiania, przenoszenia lub robienia kopii certyfikatów do bezpiecznej transmisji danych wydawanych przez Administrację Celno-Skarbową, kontaktów z Administracją Celno-Skarbową (np. helpdeskiem), zarządzania, konfiguracji i innych czynności związanych z obsługą danych osób fizycznych i podmiotów w ramach portali Administracji Celnej (np. PUESC).
- Doraźna pomoc techniczna świadczona poza abonamentem jest świadczona po pisemnym zamówieniu usługi przez Klienta i ustaleniu terminu wykonania usługi. Staramy się świadczyć pomoc na bieżąco. Pomoc w ramach abonamentu PREMIUM ma status wysokiego priorytetu (gwarantowany czas reakcji pkt 15.). Mogą się zdarzyć sytuacje, gdy okres oczekiwania na pomoc świadczoną doraźnie, poza abonamentem PREMIUM wydłużą się. Czas reakcji w przypadku pomocy doraźnej poza abonamentem ustalany jest indywidualnie zgodnie z bieżącymi możliwościami.
- Klienci, którzy wykorzystali czas w ramach abonamentu PREMIUM od ceny podstawowej pomocy doraźnej otrzymują rabat 10% od ceny cennikowej.