

ZASADY ABONAMENTU

1. Abonament na opiekę techniczną do oprogramowania zamawiany jest na okres pełnego roku. Opieka dostępna jest w dwóch zakresach: POZIOM 1 i POZIOM 2.
2. Płatność uiszczana jest z góry jednorazowo, co pół roku lub co kwartał. Możliwość płatności co pół roku lub co kwartał jest dostępna dla abonamentów pełnych wersji oprogramowania. W przypadku wersji MINI płatność jest jednorazowa. Przy wyborze płatności jednorazowej z góry za cały rok udzielamy 3% rabatu na abonament. Rabaty nie dotyczą programów w wersji MINI.
3. Abonament gwarantuje niezmienną cenę wszystkich aktualizacji programu w danym roku bez względu na liczbę i zakres tych zmian.
4. W ramach abonamentu programu FRAKTAL SAD++ użytkownik będzie mógł pobierać:
 - aktualizacje w postaci elektronicznej programu FRAKTAL SAD++
 - aktualizacje modułów dodatkowych ECS++, NCTS++, Zlecenia++, Faktury++, Rejestr++, Procedura++, CMR++, DS++, Dokumenty++, WPR/COM7/T5 w zależności od użytkowanych modułów
 - aktualizacje taryfy celnej
 - aktualizacje kursów walut
 - dodatkową dokumentację (instrukcje, prezentacje)
5. Aktualizacje udostępniane są dla konkretnych stanowisk programów, wskazanych przez zamawiającego poprzez podanie numerów kluczy sprzętowych, dla których zamawiany jest abonament.
6. Moduły dodatkowe wymienione w pkt. 4 aktualizowane są w powiązaniu z programem FRAKTAL SAD++ w liczbie nie większej niż liczba zamówionych abonamentów dla programu FRAKTAL SAD++ i na kluczach sprzętowych związanych z aktualizowanym programem SAD++. **Jeśli nie są powiązane z programem FRAKTAL SAD aktualizowane są za dodatkową opłatą określoną w cenniku.**
7. Aktualizacje są pobierane i wykonywane automatycznie. Warunkiem pobierania aktualizacji jest prawidłowe skonfigurowanie komputera, programu oraz dostęp do internetu. Firma Studio Oprogramowania FRAKTAL udzieli pomocy zgodnie z zasadami określonymi w pkt. 8 w przypadku problemów z konfiguracją, nie ponosi jednak odpowiedzialności za trudności z pobieraniem aktualizacji wynikające z lokalnych konfiguracji sprzętu, oprogramowania, dostępu do internetu.
8. Zakres opieki technicznej POZIOM 1 i POZIOM 2

Opieka techniczna	POZIOM 1	POZIOM 2
Zakres	[AKTUALIZACJA + POMOC UŻYTKOWA]	[dodatkowa POMOC TECHNICZNA Pomoc użytkowa dla wersji MINI]
Wyłączenia i uwagi	Pomoc użytkowa dla wersji MINI jest ograniczona do 1 godziny w pierwszym miesiącu po zakupie licencji z abonamentem na POZIOMIE 1. Dalsza pomoc użytkowa i techniczna jest odpłatna i wymaga posiadania abonamentu na POZIOMIE 2 lub korzystania z odpłatnej pomocy doraźnej zgodnie z cennikiem.	W ramach opieki technicznej POZIOM 2 klientowi przysługują 3 godziny pomocy technicznej na każdy komputer, do którego wykupiono POZIOM 2 Możliwość korzystania z POZIOMU 2 dotyczy wszystkich licencji programu. Nie ma możliwości wykupienia opieki technicznej POZIOM 2 do wybranych licencji.
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: <ul style="list-style-type: none"> ○ Czy mogę dodać do taryfy celnej własny opis towaru? Jak to zrobić? ○ Gdzie wpisać liczbę opakowań? 	<ul style="list-style-type: none"> • pomoc w odtwarzaniu danych z kopii • zdiagnozowanie problemu z instalacją certyfikatów elektronicznych • 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 • możliwość pobierania aktualnej taryfy celnej i kursów walut z serwera bezpośrednio do programu • pomoc użytkowa do programu polega na udzielaniu 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. Pomoc po tym okresie jest odpłatna. 	<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, przenoszeniu na inny komputer • zdalny serwis techniczny • limit czasu pomocy w ramach abonamentu - 3 godziny rocznie • po wyczerpaniu limitu 3 godzin pomocy w ramach abonamentu - rabat 20% na pomoc techniczną

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
Warunki świadczenia pomocy	<ul style="list-style-type: none"> • dostęp do Internetu • poprawne skonfigurowanie 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 aktualnej wersji programów. 	<ul style="list-style-type: none"> • dostęp do Internetu • poprawne skonfigurowanie programu FRAKTAL Update oraz techniczne umożliwienie jego działania (prawidłowe skonfigurowanie firewalli i innych zabezpieczeń sieciowych) • 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 aktualnej wersji programów. • W ramach opieki technicznej POZIOM 2 klientowi przysługują 3 godziny pomocy technicznej na każdy komputer, do którego wykupiono POZIOM 2 • Możliwość korzystania z POZIOMU 2 dotyczy wszystkich licencji programu. Nie ma możliwości wykupienia opieki technicznej POZIOM 2 do wybranych licencji.
Czas reakcji	<ul style="list-style-type: none"> • Aktualizacje oprogramowania dostarczamy niezwłocznie po ich przygotowaniu. • Pomoc użytkowa świadczona jest na bieżąco. 	<p>Maksymalny czas reakcji:</p> <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, dołożymy wszelkich starań, aby czas potrzebny na rozwiązanie problemu był, jak najkrótszy.

- Zdalna pomoc techniczna świadczona jest za pomocą programu SOS Splashtop. Program ten nie wymaga żadnej instalacji po stronie klienta ani opłat licencyjnych ze strony klienta. Zdalne połączenie oznacza, że za każdorazową zgodą klienta łączymy się z jego komputerem, widzimy ekran, korzystamy z myszy i klawiatury klienta i bezpośrednio na jego urządzeniu 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 użytkownika) oprogramowania nie obejmuje usług szkoleniowych, instalacji/reinstalacji oprogramowania, napraw wynikających z awarii sprzętu, uszkodzeń baz danych, konsultacji i prac związanych z przygotowaniem indywidualnych mechanizmów przygotowywanych na zamówienie 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 Celną, kontaktów z Administracją Celną (np. helpdeskiem), zarządzania, konfiguracji i innych czynności związanych z obsługą danych osób fizycznych i podmiotów w ramach portali Administracji Celnej (np. PUESC).
- Abonament dla wersji MINI oprogramowania oraz Intrastat Standard obejmuje pomoc użytkową w wymiarze 1 godziny przez 1 miesiąc od daty zakupu. Dodatkowa pomoc użytkowa i techniczna jest odpłatna.
- W przypadku opieki technicznej POZIOM 1 oraz w przypadku wykorzystania limitu godzin pomocy technicznej POZIOM 2 możliwe jest skorzystanie z doraźnej pomocy technicznej. Koszt usługi to 150 zł/godzinę powiększone o obowiązującą podstawową stawkę VAT (w 2016 roku to 23%). Firmy z wykupioną pomocą techniczną POZIOM 2, po wykorzystaniu godzin zawartych a abonamencie, mają prawo do 20% rabatu na pomoc doraźną. Doraźna pomoc może być świadczona także za pomocą połączenia zdalnego. Czas reakcji w przypadku pomocy doraźnej poza abonamentem ustalany jest indywidualnie zgodnie z bieżącymi możliwościami.
- 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.