

ZASADY ABONAMENTU PODSTAWOWEGO I POMOCY PREMIUM

OKRES ABONAMENTU

1. Abonament zamawiany jest na okres pełnego roku z wyjątkiem sytuacji, gdy pierwsze przedłużenie po zakupie wypada w środku roku. * Przykład: Klient kupił licencję wraz z abonamentem 20 czerwca. Termin pierwszego przedłużenia wypada 1 lipca następnego roku. W takim przypadku przedłużymy abonament od 1 lipca do 31 grudnia lub - na życzenie klienta – do końca kolejnego roku czyli od lipca do grudnia bieżącego roku oraz na następny rok/12 miesięcy.
2. Abonament PODSTAWOWY gwarantuje niezmienną cenę wszystkich aktualizacji oprogramowania w okresie abonamentowym bez względu na liczbę i zakres tych zmian. Abonament nie obejmuje przygotowania nowych modułów programów.
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.

POZIOMY ABONAMENTU

5. **Abonament podstawowy nie obejmuje pomocy użytkowej do oprogramowania.** W ramach abonamentu PODSTAWOWEGO możemy udzielić pomocy przez maksymalnie pół godziny. W przypadku, gdy pomoc będzie wymagała więcej, naliczymy opłatę za pomoc doraźną zgodnie z cennikiem.
6. Abonament rozszerzony o pomoc **PREMIUM obejmuje pomoc użytkową i techniczną** związaną z oprogramowaniem FRAKTAL w tym także np. reinstalację oprogramowania, przeniesienie bazy danych, podłączenie licencji do serwera licencji, dodatkowa konfiguracja, rozwiązywanie problemów technicznych związanych z oprogramowaniem. Pomoc techniczna udzielana jest zdalnie.
7. Rozszerzenie abonamentu o POMOC PREMIUM musi objąć wszystkie użytkowane stanowiska oprogramowania. Nie ma możliwości rozszerzenia abonamentu tylko dla części stanowisk.
8. Rozszerzenie abonamentu do poziomu PREMIUM zamawiane **jest łącznie z abonamentem PODSTAWOWYM. Nie ma możliwości wykupienia rozszerzenia w późniejszym terminie.**
9. Klienci, którzy wykupili rozszerzenie PREMIUM i wykorzystali cały czas przypisany na pomoc w tym pakiecie (3 godziny) mają prawo zamówić **pakiet dodatkowy PREMIUM, czyli 3 dodatkowe godziny pomocy.** Mogą także korzystać z pomocy doraźnej zgodnie z cennikiem. Dodatkowy pakiet PREMIUM daje jednak oszczędność dla klientów, którzy mają większe potrzeby w tym zakresie. Daje również priorytet obsługi.
10. Abonamenty zamawiane są i udostępniane dla licencji wskazanych poprzez podanie numerów kluczy sprzętowych.

PŁATNOŚCI

11. Płatność uiszczana jest z góry jednorazowo, co pół roku albo co kwartał (dotyczy przedłużania abonamentu).
12. W przypadku oprogramowania w wersji MINI płatność jest jednorazowa za rok z góry.
13. Cena abonamentu PODSTAWOWEGO i rozszerzenia PREMIUM i jego dodatkowych pakietów określana jest w cenniku aktualizacji publikowanym na stronie internetowej www.fraktal.com.pl
14. 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.

KWESTIE TECHNICZNE

15. Aktualizacje oprogramowania są pobierane i wykonywane automatycznie za pomocą programu FRAKTAL Update udostępnianego bezpłatnie przy zakupie oprogramowania.
16. Warunkiem pobierania aktualizacji oraz udzielenia pomocy zdalnej jest dostęp do internetu oraz prawidłowe skonfigurowanie komputera, programu FRAKTAL Update i dostępu do internetu.
17. 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.
18. 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 zdalnej, wymagany jest kontakt telefoniczny z użytkownikiem zgłaszającym problem.
19. Pomoc użytkowa nie obejmuje usług szkoleniowych.
20. 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).
21. 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. Mogą się zdarzyć sytuacje, gdy okres oczekiwania na pomoc świadczoną doraźnie, poza abonamentem PREMIUM wydłuży się. Czas reakcji w przypadku pomocy dorażnej poza abonamentem ustalany jest indywidualnie zgodnie z bieżącymi możliwościami.

ZAKRES ABONAMENTU PODSTAWOWEGO I PREMIUM

Podstawowe różnice w skrócie w kolorowej tabelce. Poniżej znajduje się tabela, która określa zasady w sposób bardziej szczegółowy.

Porównanie Abonament Podstawowy vs. Podstawowy z rozszerzeniem Premium		
USŁUGI	ABONAMENT PODSTAWOWY	PODSTAWOWY Z ROZSZERZENIEM PREMIUM
Pobieranie aktualizacji oprogramowania	✓	✓
Pomoc użytkowa	do 30 min.	✓
Pomoc techniczna	✗	✓
Pomoc w uzyskaniu certyfikatu celnego czyli podpisu elektronicznego	✗	✓
Reinstalacja oprogramowania z przeniesieniem bazy danych	✗	✓

Abonament	PODSTAWOWY	ROZSZERZENIE PREMIUM
Zakres	AKTUALIZACJA OPROGRAMOWANIA	POMOC TECHNICZNA I POMOC UŻYTKOWA
Wyłączenia i uwagi	<p>Pomoc użytkowa jest odpłatna i wymaga posiadania abonamentu PREMIUM lub korzystania z odpłatnej pomocy dorażnej zgodnie z cennikiem.</p> <p>Użytkownik może uzyskać pomoc maksymalnie do 30 min. W przypadku, gdy pomoc będzie wymagała więcej czasu, naliczymy opłatę zgodnie z cennikiem.</p>	<ul style="list-style-type: none"> W ramach abonamentu PREMIUM oferowane są 3 godziny pomocy na rok, na każde stanowisko komputerowe, do którego wykupiono abonament. Rozszerzenie abonament PREMIUM jest zamawiane dla wszystkich stanowisk posiadających abonament PODSTAWOWY. Nie ma możliwości zamówienia tylko dla wybranych stanowisk. Pomoc PREMIUM można wydłużyć o kolejne 3 godziny zamawiając dodatkowy pakiet PREMIUM.
Przykłady używania	<ul style="list-style-type: none"> Pobieranie zmian programów. Pobieranie kursów walut i taryfy celnej. Aktualizacja słowników 	<ul style="list-style-type: none"> Przeinstalowanie programu na inny komputer. Odtworzenie bazy z najnowszej kopii bazy danych, którą ma użytkownika. Pomoc użytkowa np. Gdzie wpisać liczbę opakowań?
Opis usługi	<ul style="list-style-type: none"> Aktualizacje oprogramowania - wszelkie zmiany funkcjonalne oraz te wynikające ze zmian przepisów czy specyfikacji bez względu na zakres zmian. Z wyłączeniem sytuacji, gdy konieczne jest przygotowanie nowych modułów. Możliwość pobierania aktualnej taryfy celnej i kursów walut bezpośrednio z serwera 	<ul style="list-style-type: none"> Połączenie zdalne z komputerem użytkownika i rozwiązanie problemu bezpośrednio u niego. Diagnozowanie i rozwiązywanie problemów technicznych Odtworzenie bazy z najnowszej kopii bazy danych posiadanej przez użytkownika Pomoc przy instalacji/reinstalacji oprogramowania, przenoszeniu na inny komputer
Forma dostępu	<ul style="list-style-type: none"> Automatyczna aktualizacja za pomocą FRAKTAL Update. 	<ul style="list-style-type: none"> Pomoc telefoniczna i za pośrednictwem poczty e-mail Pomoc zdalna - praca zdalna bezpośrednio na komputerze użytkownika za pośrednictwem licencjonowanego 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 firewalle i innych zabezpieczeń sieciowych, nadanie uprawnień na katalogach programu itp. Przekazanie prawidłowego i aktualnego adresu e-mail i aktualizowanie go w razie zmiany W przypadku korzystania z pomocy zdalnej, możliwość uruchamiania na komputerze wskazanej aplikacji do obsługi zdalnego pulpitu. Brak zaległości w opłatach za abonament do programu. 	<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 firewalle i innych zabezpieczeń sieciowych, nadanie odpowiednich uprawnień na katalogach programu itp. Przekazanie prawidłowego i aktualnego adresu e-mail i aktualizowanie go w razie zmiany 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. Brak zaległości w opłatach za abonament do programu.
Czas reakcji	<ul style="list-style-type: none"> Aktualizacje oprogramowania dostarczamy niezwłocznie po ich przygotowaniu. 	<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 <p>Niezależnie od podanego maksymalnego czasu reakcji, dołożymy wszelkich starań, aby czas potrzebny na rozwiązanie problemu był, jak najkrótszy.</p>