

ZASADY ABONAMENTU 2012

1. Abonament na opiekę techniczną do oprogramowania zamawiany jest na okres pełnego roku.
2. Opieka techniczna dostępna jest w dwóch zakresach: **POZIOM 1** i **POZIOM 2**.

Opieka techniczna **POZIOM 1** obejmuje aktualizacje oprogramowania i pomoc użytkową.

Opieka techniczna **POZIOM 2** obejmuje aktualizacje oprogramowania, pomoc użytkowa i pomoc techniczną.

3. Płatność uiszczana jest jednorazowo, co pół roku lub co kwartał. Przy płatności jednorazowej z góry za cały rok udzielamy 3% rabatu na abonament. Rabaty nie dotyczą programów w wersji MINI.
4. Abonament gwarantuje niezmienną cenę wszystkich aktualizacji programu w 2011 roku bez względu na liczbę i zakres tych zmian.
5. 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 używanych modułów
 - aktualizacje taryfy celnej
 - aktualizacje kursów walut
 - dodatkową dokumentację (instrukcje, prezentacje)
6. Aktualizacje udostępniane są dla konkretnych stanowisk programów, wskazanych przez zamawiającego poprzez podanie numerów kluczy sprzętowych, dla których zamawiany jest abonament.
7. Moduły dodatkowe wymienione w pkt.5 aktualizowane są w liczbie nie większej niż liczba zamówionych abonamentów dla programu FRAKTAL SAD++ i na kluczach sprzętowych związanych z aktualizowanym programem SAD++.
8. 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 (pkt. 9) w przypadku problemów z konfiguracją, nie ponosi jednak odpowiedzialności za trudności z pobieraniem aktualizacji wynikające z lokalnych konfiguracji sprzętu, oprogramowania, dostępu do internetu.
9. Zakres opieki technicznej **POZIOM 1** i **POZIOM 2**

Opieka techniczna	POZIOM 1	POZIOM 2
Zakres	[AKTUALIZACJA + POMOC UŻYTKOWA]	[AKTUALIZACJA + POMOC UŻYTKOWA + POMOC TECHNICZNA]
Przykłady używania	⇒ pobieranie zmian programów ⇒ pobieranie kursów walut i taryfy celnej ⇒ kontakt mailowy lub telefoniczny w celu uzyskania informacji o sposobie używania jakiejś funkcji programu np. „W jaki sposób dodać do taryfy celnej własny opis towaru, tak żeby został zapamiętany i można było użyć go ponownie?”	⇒ wszystkie przykłady podane dla opieki POZIOM 1 ⇒ rozwiązywanie problemów z instalacją lub działaniem certyfikatów do podpisu elektronicznego, problemy z programem antywirusowym blokującym niektóre składniki lub czynności programu, pomoc w odtwarzaniu danych z kopii, przeinstalowanie programu na inny komputer, rozwiązywanie problemów we współpracy programu z serwerem pocztowym użytkownika, naprawa bazy danych po jakiejś awarii komputera itp.
Opis usługi	• aktualizacje oprogramowania - wszelkie zmiany	• aktualizacje oprogramowania - wszelkie zmiany

	funkcjonalne i wynikające ze zmian przepisów czy specyfikacji <ul style="list-style-type: none"> • możliwość pobierania aktualnej taryfy celnej i kursów walut z serwera bezpośrednio do programu • pomoc w zakresie zwykłego użytkownika oprogramowania 	funkcjonalne i wynikające ze zmian przepisów czy specyfikacji <ul style="list-style-type: none"> • możliwość pobierania aktualnej taryfy celnej i kursów walut z serwera bezpośrednio do programu • pomoc w zakresie zwykłego użytkownika oprogramowania • diagnozowanie i rozwiązywanie problemów technicznych • naprawa bazy danych • pomoc przy instalacji/reinstalacji oprogramowania, przenoszeniu na inny komputer • zdalny serwis techniczny (możliwość pracy bezpośrednio na komputerze użytkownika poprzez internet). 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"> • automatyczna aktualizacja za pomocą FRAKTAL Update • pomoc użytkowa 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 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. 	<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. 	<ul style="list-style-type: none"> • 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, dołożymy wszelkich starań, aby czas potrzebny na rozwiązanie problemu był, jak najkrótszy.

Informacje dodatkowe:

- Zdalna pomoc techniczna świadczona jest za pomocą programu Ammy Admin. 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 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.
- W przypadku wersji MINI oraz Intrastat Standard abonament obejmuje pomoc użytkową w wymiarze 2 h przez 2 m-ce od daty zakupu.

- W przypadku opieki technicznej **POZIOM 1** oraz w przypadku wykorzystania limitu godzin pomocy technicznej **POZIOM 2** możliwe jest skorzystanie z dorażnej pomocy technicznej. Koszt usługi to 130 zł/godzinę powiększone o obowiązującą podstawową stawkę VAT (w 2012 roku to 23%). Firmy z wykupioną pomocą techniczną **POZIOM 2**, po wykorzystaniu godzin zawartych a abonamencie, mają prawo do 20% rabatu na pomoc dorażną. Dorażna pomoc może być świadczona także za pomocą połączenia zdalnego. Czas reakcji w przypadku pomocy dorażnej poza abonamentem ustalany jest indywidualnie zgodnie z bieżącymi możliwościami.