

ZASADY ABONAMENTU PODSTAWOWEGO I POMOCY 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. 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.
5. Abonament podstawowy nie obejmuje pomocy użytkowej do oprogramowania. W ramach abonamentu PODSTAWOWEGO możemy trzykrotnie udzielić pomocy, jeśli pomoc na zadane problemy/pytania nie przekroczy 10 min. W przypadku gdy pomoc będzie wymagała dłuższej pomocy, naliczymy opłatę zgodnie z cennikiem.
6. Abonament PODSTAWOWY może zostać rozszerzony dodatkowo o pomoc PREMIUM w momencie zamawiania rocznego abonamentu. Nie można go wykupić w trakcie trwania abonamentu.
7. 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.
8. Rozszerzenie abonamentu o POMOC 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 (dotyczy przedłużania abonamentu). 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. Aktualizacje oprogramowania są pobierane i wykonywane automatycznie za pomocą programu FRAKTAL Update udostępnianego bezpłatnie przy zakupie oprogramowania.
14. 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.
15. Zakres abonamentu PODSTAWOWEGO i PREMIUM

Abonament	PODSTAWOWY	POMOC PREMIUM
Zakres	<ul style="list-style-type: none"> • AKTUALIZACJA OPROGRAMOWANIA 	<ul style="list-style-type: none"> • POMOC TECHNICZNA • POMOC UŻYTKOWA
Wyłączenia i uwagi	<p>Pomoc użytkowa jest odpłatna i wymaga posiadania abonamentu PREMIUM lub korzystania z odpłatnej pomocy doraźnej zgodnie z cennikiem.</p> <p>Użytkownik może trzykrotnie uzyskać pomoc, jeśli czas pomocy nie przekroczy 10 min. W przypadku gdy pomoc będzie wymagała dłuższej pomocy, 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 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. 	<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 np. - Jak wybrać kod z taryfy? Gdzie wpisać liczbę opakowań?
Opis usługi	<ul style="list-style-type: none"> • Aktualizacje oprogramowania - wszelkie zmiany 	<ul style="list-style-type: none"> • Diagnozowanie i rozwiązywanie problemów technicznych

	<p>funkcjonalne i wynikające ze zmian przepisów czy specyfikacji bez względu na zakres zmian. Z wyłączeniem sytuacji, gdy konieczne jest przygotowanie nowych modułów.</p> <ul style="list-style-type: none"> Możliwość pobierania aktualnej taryfy celnej i kursów walut z serwera bezpośrednio do programu. 	<ul style="list-style-type: none"> 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 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. 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 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. Brak zaległości w opłatach za abonament do programu 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. 	<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>

- 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.
- Pomoc użytkowa nie obejmuje usług szkoleniowych.
- 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 wydłuży się. Czas reakcji w przypadku pomocy doraźnej poza abonamentem ustalany jest indywidualnie zgodnie z bieżącymi możliwościami.
- Klienci, którzy wykorzystali czas w ramach abonamentu PREMIUM i chcą wykupić więcej czasu otrzymają rabat 10% od ceny cennikowej na dodatkowe godziny.