

Regulamin świadczenia usług pomocy technicznej i dostępu do aktualizacji.

DEFINICJE

1. OPROGRAMOWANIE – program komputerowy Platforma Zarządzania – Pakiet ProfitCRM,
2. AC SOFTWARE – AC Software Sp. z o.o., ul. Armii Krajowej 33, 48-370 Paczków,
3. NABYWCA - osoba fizyczna, firma lub instytucja, która zainstalowała i używa OPROGRAMOWANIE na swoich komputerach (również w wersji demo) lub firma, która nie używa bezpośrednio OPROGRAMOWANIA AC SOFTWARE, ale jest upoważniona przez AC SOFTWARE do jego odsprzedaży podmiotom trzecim.

POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy regulamin dotyczy świadczenia usług pomocy technicznej i dostępu do aktualizacji dla oprogramowania produkowanego przez AC SOFTWARE.
2. OPROGRAMOWANIE może zawierać programy uzupełniające firm trzecich, tzn.: Go-Global firmy Graphon www.graphon.com, FastReport firmy FastReports Inc. www.fast-report.com, Microsoft SQL Server firmy Microsoft www.microsoft.com, CTI Ositron firmy Ositron www.ositron.pl.
3. Pomoc techniczna i/lub aktualizacje świadczone są przez AC SOFTWARE na rzecz NABYWCY OPROGRAMOWANIA.
4. Pomoc techniczna dotyczy tylko OPROGRAMOWANIA komercyjnego, tzn. płatnego oraz wersji testowych tego OPROGRAMOWANIA w okresie obowiązywania wersji demo.
5. Aktualizacje dotyczą tylko OPROGRAMOWANIA, którego producentem jest AC SOFTWARE.
6. AC SOFTWARE dostarcza trzy typy usług pomocy technicznej:
 - PAKIET INSTALACYJNY
 - ELEKTRONICZNA POMOC TECHNICZNA,
 - PAKIET KONSULTANToraz usługę dostępu do aktualizacji zwaną „DOSTĘP DO AKTUALIZACJI”

WARUNKI I ZAKRES USŁUG

1. AC SOFTWARE udziela pomocy technicznej w formie konsultacji tylko i wyłącznie w zakresie instalacji, aktywacji, konfiguracji oraz obsługi OPROGRAMOWANIA w środowisku NABYWCY.
2. Poprzez konsultację rozumie się przekazanie informacji i/lub instrukcji.
3. Wszelkie działania konsultanta mające na celu wykonanie działań na sprzęcie oraz oprogramowaniu na nim zainstalowanym, traktowane są jako usług dodatkowe. Cena usług dodatkowych zależna jest od konkretnego przypadku i zostanie każdorazowo określona przez AC SOFTWARE przed rozpoczęciem tych działań i akceptacją warunków przez NABYWCĘ.
4. AC SOFTWARE dostarcza NABYWCY informacje związane ze świadczonymi usługami drogą mailową lub telefoniczną na wskazany przez użytkownika adres e-mail lub numer telefonu.
5. NABYWCA jest zobowiązany do podania adresów e-mail i/lub numer telefonu kontaktu oraz do dokonywania aktualizacji tych danych w trakcie trwania usługi.
6. AC SOFTWARE nie odpowiada za niedostarczenie informacji do NABYWCY na skutek podania nieprawidłowego adresu e-mail i/lub numeru telefonu do kontaktu lub innych problemów technicznych.
7. Podanie adresu e-mail przez NABYWCĘ stanowi jednocześnie zgodę na otrzymywanie informacji o nowych ofertach promocyjnych, produktach i usługach oraz innych informacji handlowych oraz na przysyłanie takich informacji za pomocą środków komunikacji elektronicznej (np. e-mail) jest równoznaczne z wyrażeniem takiej zgody zgodnie z przepisami ustawy o ochronie danych osobowych oraz ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną z dnia 18 lipca 2002 r. (Dz. U. Nr 144, poz. 1204).
8. NABYWCY, którzy zakupili OPROGRAMOWANIE i/lub dostęp do zdalnej pomocy technicznej do dnia 31.01.2009r. automatycznie przejdą na PAKIET KONSULTANT z uwzględnieniem dotychczas obowiązujących terminów.

PAKIET INSTALACYJNY

1. PAKIET INSTALACYJNY obejmuje pomoc wyłącznie w zakresie instalacji, aktywacji oraz przeniesienia licencji OPROGRAMOWANIA.
2. Konsultacje mogą odbywać się za pośrednictwem następujących mediów:
 - formularz zgłoszeniowy dostępny w strefie klienta na stronach www.acsoftware.pl,
 - poczta elektroniczna e-mail,
 - telefon,
 - skype,
 - FAX,
 - GG.

ELEKTRONICZNA POMOC TECHNICZNA

3. ELEKTRONICZNA POMOC TECHNICZNA obejmuje PAKIET INSTALACYJNY oraz umożliwia uzyskanie pomocy technicznej w zakresie konfiguracji oraz obsługi OPROGRAMOWANIA za pośrednictwem następujących mediów:
 - poczta elektroniczna e-mail,
 - formularz zgłoszeniowy dostępny w strefie klienta na stronach www.acsoftware.pl,
 - FAX.
4. AC SOFTWARE zobowiązuje się odpowiedzieć na problemy zgłaszane w formie ELEKTRONICZNEJ w jak najkrótszym czasie, jednak nie później niż w ciągu 3 dni roboczych od momentu otrzymania zgłoszenia.
5. Jeżeli udzielenie odpowiedzi nie jest możliwe w okresie 3 dni roboczych, AC SOFTWARE zobowiązany jest do podania przyczyn niemożności udzielenia odpowiedzi oraz podania szacunkowego terminu jej udzielenia.
6. Jeżeli NABYWCA nie posiada dostępu do PAKIETU KONSULTANT i/lub AKTUALIZACJI, a rozwiązanie problemu lub udzielenie odpowiedzi wymaga wykorzystanie narzędzi/usług zawartych w PAKIECIE KONSULTANT lub usłudze DOSTĘPU DO AKTUALIZACJI, NABYWCA zobowiązany jest do wykupienia tych opcji. W przeciwnym wypadku problem lub zapytanie nie zostanie rozwiązane.
7. Udzielenie odpowiedzi ze strony AC SOFTWARE może wymagać udzielenia przez NABYWCĘ dodatkowych wyjaśnień i może trwać do czasu wyjaśnienia problemu lub odpowiedzi na zadane pytanie, niezależnie od liczby kontaktów do tego niezbędnych. Wyjaśnienie problemu niekoniecznie polega na jego usunięciu, ponieważ może okazać się, że problem jest nierozwiązywalny. W takim wypadku AC SOFTWARE udziela NABYWCY informacji wyjaśniających przyczyny problemu.

PAKIET KONSULTANT

1. PAKIET KONSULTANT rozszerza usługę ELEKTRONICZNEJ POMOCY TECHNICZNEJ o możliwość konsultacji za pośrednictwem telefonu, komunikatorów (Skype, GG) oraz konsultacji przy użyciu tzw. współdzielonych zdalnych pulpitów (E-desk)
2. Koszt połączenia telefonicznego ponoszony jest przez NABYWCĘ OPROGRAMOWANIA. Koszt połączenia zależy od stawek operatora NABYWCY.
3. Infrastrukturę dla E-desk (współdzielonych zdalnych pulpitów) zapewnia i opłaca AC SOFTWARE.
4. AC SOFTWARE dąży do wszelkich starań, aby udzielić odpowiedzi bezpośrednio podczas rozmowy.
5. Jeżeli odpowiedź nie jest możliwa bezpośrednio podczas rozmowy, AC SOFTWARE zobowiązany jest do podania przyczyn niemożności udzielenia odpowiedzi oraz podania szacunkowego terminu jej udzielenia.
6. PAKIET KONSULTANT jest dostępny od poniedziałku do piątku w godzinach 8.00 – 16.00 czasu środkowoeuropejskiego, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy.

DOSTĘP DO AKTUALIZACJI

1. DOSTĘP DO AKTUALIZACJI polega na podłączeniu stacji roboczych NABYWCY, z aktywowaną licencją OPROGRAMOWANIA, do aktualizacji dotyczących OPROGRAMOWANIA.
2. W wyjątkowych sytuacjach DOSTĘP DO AKTUALIZACJI może obowiązywać również dla wersji demo OPROGRAMOWANIA.

BEZPŁATNA POMOC TECHNICZNA I DOSTĘP DO AKTUALIZACJI

1. NABYWCA korzystający z OPROGRAMOWANIA w wersji demo objęty jest darmową pomocą techniczną w zakresie PAKIETU KONSULTANT.
2. BEZPŁATNA POMOC TECHNICZNA w wersji demo nie obowiązuje NABYWCÓW, którzy zakupili OPROGRAMOWANIE.
3. Wszystkich NABYWCÓW obejmuje bezpłatny i bezterminowy PAKIET INSTALACYJNY
4. W okresie 1 miesiąca od momentu aktywacji pierwszej licencji na OPROGRAMOWANIE NABYWCY przysługuje bezpłatna pomoc w zakresie PAKIETU KONSULTANT.
5. W okresie 12 miesięcy od momentu aktywacji pierwszej licencji na OPROGRAMOWANIE NABYWCY przysługuje bezpłatna ELEKTRONICZNA POMOC TECHNICZNA.
6. W okresie 12 miesięcy od momentu aktywacji pierwszej licencji na OPROGRAMOWANIE NABYWCY przysługuje bezpłatny DOSTĘP DO AKTUALIZACJI.

PŁATNA POMOC TECHNICZNA I DOSTĘP DO AKTUALIZACJI

1. Po wygaśnięciu bezpłatnej ELEKTRONICZNEJ POMOCY TECHNICZNEJ i/lub PAKIETU KONSULTANT i/lub DOSTĘPU DO AKTUALIZACJI, NABYWCA może dokonać zakupu ww. usług zgodnie z obowiązującym cennikiem.
2. Ww. usługi nabywane są osobno dla każdego z komercyjnych programów AC SOFTWARE. Zakup ww. usług dla jednego programu nie upoważnia NABYWCY do otrzymania pomocy technicznej w zakresie innego programu AC SOFTWARE.

PŁATNOŚCI

1. Płatności za ELEKTRONICZNĄ POMOC TECHNICZNĄ, PAKIET KONSULTANT i/lub DOSTĘP DO AKTUALIZACJI należy dokonać przed skorzystaniem z ww. usług.
2. AC SOFTWARE nie będzie świadczyć usług NABYWCOM, którzy nie uregulowali wszystkich należności, czy to z tytułu zakupu licencji na OPROGRAMOWANIE, czy z tytułu zakupu ww. usług.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. AC SOFTWARE nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w świadczeniu usług, które zaistniały z przyczyn innych niż zawinione wyłącznie przez AC SOFTWARE.
2. AC SOFTWARE zastrzega sobie prawo zmian w niniejszym regulaminie oraz cenniku ELEKTRONICZNEJ POMOCY TECHNICZNEJ, PAKIETU KONSULTANT i DOSTĘPU DO AKTUALIZACJI. Zmiany obowiązują od momentu ich publikacji. Wraz z każdą zmianą niniejszy regulamin będzie publikowany z datą ostatniej zmiany.
3. AC SOFTWARE zobowiązuje się do poinformowania o zmianie regulaminu i/lub cennika co najmniej 30 dni przed zaplanowaną datą publikacji.
4. Nazwy: AC SOFTWARE, ProfitCRM, ProfitCRM 3U, Platforma Zarządzania są znakami towarowymi lub zastrzeżonymi znakami towarowymi firmy AC SOFTWARE Sp. z o.o. lub jej oddziałów, zarejestrowanych w Polsce i innych krajach. Pozostałe wymienione nazwy zostały użyte w celach informacyjnych i są zastrzeżone przez ich właścicieli.

DANE KONTAKTOWE

Aktualne dane tele-adresowe dotyczące pomocy technicznej znajdują się pod adresem
<http://www.acsoftware.pl/kontakt1.html>