# Polityka Wsparcia Technicznego Technical Support Policy



Table of Contents

[Polityka wsparcia technicznego 3](#_Toc208305512)

[1.1. Zakres bezpłatnego wsparcia 3](#_Toc208305513)

[1.2. Zgłoszenia wykraczające poza bezpłatny support 3](#_Toc208305514)

[1.3. Zasady rozliczeń 3](#_Toc208305515)

[1.4. Pakiety rozszerzonego wsparcia (opcjonalnie) 3](#_Toc208305516)

[Technical Support Policy 4](#_Toc208305517)

[1.1. Scope of Free Support 4](#_Toc208305518)

[1.2. 2. Requests Beyond Free Support 4](#_Toc208305519)

[1.3. 3. Billing Rules 4](#_Toc208305520)

[1.4. 4. Extended Support Packages (Optional) 4](#_Toc208305521)

## Polityka wsparcia technicznego

### Zakres bezpłatnego wsparcia

W ramach licencji produktu zapewniamy nieodpłatne wsparcie techniczne w zakresie:  
• przyjmowania i analizy zgłoszeń dotyczących rzeczywistych błędów w działaniu oprogramowania,  
• dostarczania poprawek i aktualizacji eliminujących wykryte błędy,  
• udzielania podstawowych informacji o statusie zgłoszenia.

### Zgłoszenia wykraczające poza bezpłatny support

Za zgłoszenia uznane za wykraczające poza powyższy zakres uznaje się w szczególności:  
• pytania dotyczące obsługi oprogramowania i jego funkcjonalności,  
• konsultacje w zakresie konfiguracji lub dopasowania produktu do indywidualnych potrzeb,  
• wsparcie w postaci instruktażu lub szkolenia użytkowników,  
• zgłoszenia zakwalifikowane jako „błąd”, które w wyniku analizy okazują się wynikać z niewłaściwego użytkowania lub braku znajomości funkcji produktu.

### Zasady rozliczeń

• W przypadku zgłoszeń, które nie zostaną zakwalifikowane jako rzeczywisty błąd, czas poświęcony na ich analizę i udzielenie pomocy rozliczany jest według stawki 125 EUR za godzinę pracy w modelu rozliczeniowym Time&Material.  
• Minimalna jednostka rozliczeniowa wynosi 30 minut.  
• Faktura wystawiana jest po zakończeniu analizy lub cyklicznie raz w miesiącu.

### Pakiety rozszerzonego wsparcia (opcjonalnie)

Dla klientów poszukujących bardziej kompleksowej pomocy wykraczającej poza standardowe aktualizacje i poprawki błędów oferujemy **Pakiet Wsparcia Rozszerzonego**. Pakiet ten został stworzony, aby obejmować wszelkie potrzeby, takie jak:

* pomoc w konfiguracji i codziennym użytkowaniu,
* konsultacje i spersonalizowane doradztwo,
* krótkie szkolenia online,
* wsparcie w zakresie dostosowań i specyficznych potrzeb konfiguracyjnych.

Pakiet jest dostępny w formie bloku **10 godzin za 1 000 €** (100 € za godzinę). Godziny mogą być elastycznie wykorzystywane we wskazanych obszarach, a pakiet zapewnia dedykowane wsparcie we wszystkim, co nie jest poprawką błędu ani standardową aktualizacją oprogramowania. Wykupiony pakiet godzin jest ważny przez 6 miesięcy od daty zakupu.

### Wersje oprogramowania objęte wsparciem Bezpłatne i rozszerzone wsparcie techniczne obejmuje wyłącznie wersje produktu począwszy od wersji 5.0 wzwyż. Starsze wersje (poniżej 5.0) nie są objęte wsparciem technicznym ani aktualizacjami.

## Technical Support Policy

### Scope of Free Support

As part of the product license, we provide free technical support in the scope of:

• receiving and analyzing reports of actual software errors,  
• delivering fixes and updates to eliminate identified errors,  
• providing basic information on the status of a report.

### Requests Beyond Free Support

Requests considered outside the above scope include in particular:  
• questions about software usage and functionality,  
• consultations regarding configuration or product customization to individual needs,  
• assistance in the form of instruction or user training,  
• reports classified as “errors” which, after analysis, prove to result from improper usage or lack of knowledge of the product’s functions.

### Billing Rules

• For requests not classified as actual errors, the time spent on their analysis and providing assistance is billed at a rate of 100EUR net per hour of work.  
• The minimum billing unit is 30 minutes, Time&Material model.  
• Invoices are issued after the analysis is completed or periodically once a month.

### Extended Support Packages (Optional)

For customers seeking more comprehensive assistance beyond standard updates and bug fixes, we offer an **Extended Support Package**. This package is designed to cover all types of needs such as:

* assistance with configuration and day-to-day usage,
* consultations and tailored guidance,
* short online training sessions,
* support with customizations and specific setup needs.

The package is available as a **10-hour block for €1,000** (equivalent to €100 per hour). Hours can be used flexibly across the areas mentioned above, and the package ensures you have dedicated support for anything that is not a bug fix or a standard software update. The purchased package of hours is valid for 6 months from the date of purchase.

### Supported Software Versions

Free and extended technical support covers only product versions starting from **5.0** and above. Older versions (below 5.0) are not eligible for technical support or updates.