



Polityka Wsparcia Technicznego

Technical Support Policy

Table of Contents

Polityka wsparcia technicznego	3
1.1. Zakres bezpłatnego wsparcia	3
1.2. Zgłoszenia wykraczające poza bezpłatny support	3
1.3. Zasady rozliczeń	3
1.4. Pakiety rozszerzonego wsparcia (opcjonalnie)	3
Technical Support Policy	4
1.1. Scope of Free Support	4
1.2. 2. Requests Beyond Free Support	4
1.3. 3. Billing Rules	4
1.4. 4. Extended Support Packages (Optional)	4

Polityka wsparcia technicznego

1.1. 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.

1.2. 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.

1.3. 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.

1.4. 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.

1.5. 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

1.1. 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.

1.2. 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.

1.3. 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.

1.4. 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.

1.5. 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.