



Technical Support Guidelines

Table of Contents

Technical Support Guidelines	3
1.1. Scope of Technical Support under the License	3
1.2. Requests Outside the Scope of Technical Support under the License	3
1.3. Billing Rules	3
1.4. Extended Support Packages (Optional)	3
Wytyczne dotyczące wsparcia technicznego	4
1.5. Zakres wsparcia technicznego w ramach licencji	4
1.6. Zgłoszenia wykraczające poza wsparcie techniczne w ramach licencji	4
1.7. Zasady rozliczeń	4
1.8. Pakiety rozszerzonego wsparcia (opcjonalnie)	4

Technical Support Guidelines

1.1. Scope of Technical Support under the License

Under the product license, technical support is provided within 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 Outside the Scope of Technical Support under the License

Requests outside the above scope, including 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,
- requests reported as errors which, upon analysis, prove to result from improper use or lack of knowledge of the product,

may be subject to charge, once approved by an authorized Client representative. Invoices for this type of work will be issued only after such approval is obtained.

If the Client's approval is not provided within the required timeframe, the request will be closed without further action.

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 €100 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 €900** (equivalent to €90 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

Wytyczne dotyczące wsparcia technicznego

1.5. Zakres wsparcia technicznego w ramach licencji

W ramach licencji produktu zapewniamy wsparcie techniczne ograniczone wyłącznie do:

- przyjmowania i analizy zgłoszeń dotyczących rzeczywistych błędów w działaniu oprogramowania,
- dostarczania poprawek i aktualizacji eliminujących wykryte błędy,
- udzielania podstawowych informacji o statusie zgłoszenia.

1.6. Zgłoszenia wykraczające poza wsparcie techniczne w ramach licencji

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 okażą się wynikać z niewłaściwego użytkowania lub braku znajomości funkcji produktu,

mogą być realizowane jako prace dodatkowo płatne. Realizacja takich prac wymaga uprzedniej akceptacji osoby upoważnionej po stronie Klienta. Faktury za tego typu prace wystawiane będą wyłącznie po uzyskaniu tej akceptacji. Brak akceptacji ze strony Klienta w wymaganym terminie będzie skutkował zamknięciem zgłoszenia bez jego dalszej realizacji.

1.7. Zasady rozliczeń

W przypadku zgłoszeń, które nie zostaną zakwalifikowane jako rzeczywisty błąd, czas poświęcony na ich analizę i udzielenie pomocy rozliczany jest według stawki €100 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.

1.8. 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 €900** (€90 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.