

# Regulamin i ogólne warunki korzystania z usług zdalnego wsparcia oprogramowania CAM

## I. Postanowienia ogólne

1. Usługa wsparcia zdalnego, zwana dalej „Wsparciem”, jest realizowana na rzecz Klienta przez pracowników Działu Wsparcia i Serwisu firmy imes-icore Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Gliwicach, ul. Bojkowska 35A, NIP: 6312658557, REGON: 362138985 zwanych dalej „Pracownikami wsparcia” i dotyczy wsparcia oprogramowania CAM.
2. Zlecenie wykonania Wsparcia oznacza akceptację przez Klienta w całości niniejszego regulaminu oraz cennika dostępnego w rozdziale VIII
3. Pracownik wsparcia otrzymuje dostęp do klawiatury i kursora ekranowego komputera Klienta za pośrednictwem oprogramowania do połączenia zdalnego TeamViewer.
4. Pracownik wsparcia zapewnia podgląd na ekranie Klienta wszelkich czynności, wykonywanych w trakcie świadczenia usługi.
5. Zapisy niniejszego regulaminu obowiązują od dnia 10.11.2020 r.
6. imes-icore Polska Sp. z o.o. zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego regulaminu z ważnych przyczyn: zmiany przepisów prawa, zmian ekonomicznych mających wpływ na koszty realizacji usług.
7. O wszelkich zmianach niniejszego Regulaminu imes-icore Polska Sp. z o.o. poinformuje w formie elektronicznej.

## II. Rodzaje Wsparcia i zakres Wsparcia

1. Wsparcie podstawowe – wsparcie obejmujące wyłącznie działanie programu (naprawa błędów oprogramowania, pomoc w instalacji aktualizacji, nieoczekiwane przypadki zawieszenia oprogramowania itp.).
2. Wsparcie interwencyjne – wsparcie obejmujące interwencyjne działania mające na celu umożliwienie wykonania pracy poprzez modyfikację projektu CAM z wyłączeniem rozległych modyfikacji strategii oraz wsparcie w obszarze działania oprogramowania dla osób, które nie posiadają wykupionej aktualizacji oprogramowania CAM na dany rok kalendarzowy.
3. Wsparcie indywidualne – wsparcie obejmujące rozległe modyfikacje strategii oraz inne złożone przypadki wymagające indywidualnej analizy i rozwiązań.

## III. Warunki Wsparcia

1. Warunkiem koniecznym do realizacji Wsparcia jest zdalny dostęp do komputera Klienta realizowany poprzez sieć Internet. W niektórych przypadkach uzyskanie dostępu do sieci

Internet (np. połączenie przez sieć komórkową) może wiązać się z dodatkowymi kosztami, które ponosi Klient.

2. Warunkiem przeprowadzenia Wsparcia jest pobranie i zainstalowanie przez Klienta na komputerze, z którym będzie realizowane połączenie zdalne, aplikacji TeamViewer. W przypadku braku możliwości pobrania oprogramowania, może być on dostarczony w innej formie.
3. W trakcie świadczenia Wsparcia może być konieczny dostęp do urządzeń powiązanych (np. frezarka, skaner, drukarka 3D).
4. Pracownik wsparcia realizujący Wsparcie nie podejmuje działań innych, niż związane bezpośrednio z udzieleniem wsparcia w zakresie podanym w zgłoszeniu mailowym lub telefonicznym.
5. Pracownik wsparcia poinformuje Klienta o konieczności rozszerzenia zakresu działań lub podjęcia kolejnej interwencji w przypadku wykrycia innych problemów niż podane w zgłoszeniu mailowym lub telefonicznym.
6. Klient oświadcza, że jest uprawniony do dysponowania komputerem i zasobami komputerowymi, na którym będzie wykonywana usługa wsparcia.
7. Pracownik wsparcia zabezpiecza kopię zapasową lub inne rozwiązanie, która umożliwi w razie konieczności odtworzenie wspieranego oprogramowania do stanu sprzed udzielenia pomocy lub w inny sposób zapewni ciągłość funkcjonowania oprogramowania. Za kopię zapasową systemu operacyjnego i innych danych przechowywanych na nośnikach komputera odpowiada klient.
8. Klient zobowiązuje się, że będzie obecny przy komputerze, na którym będzie wykonywane Wsparcie, podczas jego trwania i będzie obserwował działania Pracownika wsparcia oraz współpracował z nim w czasie trwania Wsparcia.
9. Pracownik wsparcia zobowiązuje się do zachowania należytej staranności podczas wykonywania Wsparcia oraz do zachowania poufności w przypadku udostępniania przez Klienta informacji o charakterze poufnym.
10. Wsparcie można uzyskać wyłącznie dzwoniąc pod numer telefonu +48 571 208 604 lub pisząc na adres mailowy support@imes-icore.pl
11. Wsparcie podstawowe (patrz II.1) będzie bezpłatnie udzielane wyłącznie użytkownikom posiadającym wykupioną aktualizację oprogramowania (aktualny klucz licencyjny) na dany rok kalendarzowy<sup>1</sup>.
12. imes-icore Polska Sp. z o.o. uznaje klucze licencyjne za aktualne do dnia 31.05 roku następującego po roczniku klucza (dla kluczy licencyjnych 2020, graniczną datą uznania klucza licencyjnego za aktualny jest 31.05.2021 r.)
13. Wsparcie podstawowe dla osób nieposiadających wykupionej aktualizacji oprogramowania CAM na dany rok kalendarzowy będzie udzielane według zasad Wsparcia interwencyjnego.
14. Wsparcie interwencyjne (patrz II.2) jest płatne według cennika przedstawionego w rozdziale VIII.

15. Wsparcie indywidualne (patrz II.3) podlega indywidualnej wycenie w zależności od zakresu problemu i w oparciu o szacunkowy czas potrzebny na wypracowanie rozwiązania i jest realizowane po zatwierdzeniu wyceny przez Klienta.
16. Wsparcie indywidualne jest rozliczane według czasu rzeczywistego wykonywania Wsparcia.
17. W przypadku gdy rzeczywisty czas Wsparcia indywidualnego będzie dłuższy niż czas szacowany, imes-icore Polska musi uzyskać pisemną zgodę klienta na kontynuowanie prac powyżej czasu szacowanego.
18. Warunki te obowiązują we wszystkich przypadkach wsparcia, także wówczas, gdy nie zostaną one ponownie wyraźnie uzgodnione.

#### IV. Procedura wykonania Wsparcia

1. Wsparcie wykonywane jest w większości przypadków w sposób następujący:
  1. Zebranie niezbędnych informacji na temat zaistniałego problemu.
  2. Zdefiniowanie przyczyny i postawienie diagnozy.
  3. Wybór rozwiązania i przeprowadzenie go w sposób zdalny przez Pracowników wsparcia.
2. Za zrealizowanie Wsparcia uważa się rozwiązanie problemu Klienta z zastrzeżeniem punktu 3.
3. Nie rozwiązanie problemu z powodu usterki technicznej (wady urządzenia) lub innych przyczyn niezależnych od Pracowników wsparcia nie może być reklamowane przez Klienta.
4. W przypadku, kiedy Wsparcie nie może być wykonane w sposób zdalny proponowany jest alternatywny sposób interwencji.

#### V. Wyłączenie odpowiedzialności

1. Dział wsparcia nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w dostępie do sieci Internet wynikające z awarii lub przypadków wadliwego funkcjonowania systemów informatycznych będących poza jego wpływem.
2. Dział wsparcia nie ponosi odpowiedzialności za skutki działań lub zaniechań Klienta sprzecznych ze wskazówkami uzyskanymi w drodze konsultacji z Pracownikami wsparcia.
3. Dział wsparcia nie odpowiada za jakość połączenia przez sieć Internet z komputerem Klienta.
4. Odpowiedzialność Działu wsparcia z tytułu realizowania pomocy ograniczona jest wyłącznie do wysokości ustalonego wcześniej wynagrodzenia za usługę i nie obejmuje innych szkód majątkowych jakie mogą wystąpić po stronie Klienta.
5. Dział wsparcia nie odpowiada za nieumyślną utratę danych, programów lub ustawień programów spowodowanych pracami serwisowymi. Klient ma obowiązek wykonania kopii zapasowej ważnych dla niego danych. W przypadku dużego i realnego ryzyka zaistnienia możliwości utraty danych Pracownik wsparcia dodatkowo poinformuje Klienta o takim ryzyku w trakcie realizacji Wsparcia.

6. Dział wsparcia nie odpowiada za szkody wyrządzone przez "złośliwe" oprogramowanie zainstalowane na komputerze Klienta. Działanie tego typu programów może spowodować usunięcie ważnych plików, na co Dział wsparcia nie ma wpływu.

## VI. Dostępność Wsparcia

1. Czas reakcji Działu wsparcia wynosi maksymalnie 2 dni robocze od momentu przyjęcia zgłoszenia w formie telefonicznej lub mailowej.
2. Brak możliwości telefonicznego zgłoszenia potrzeby Wsparcia nie stanowi podstawy do reklamacji Wsparcia.
3. W przypadku opisanym w pkt. 2 należy skorzystać z alternatywnej formy zgłoszenia potrzeby Wsparcia w formie mailowej.
4. Wsparcie jest świadczone w godzinach pracy Działu wsparcia w dniach od poniedziałku do piątku w godzinach 08.00 –16.00.
5. W przypadkach nagłych istnieje możliwość otrzymania Wsparcia po godzinie 16:00.
6. Wsparcie będzie zrealizowane bez zbędnej zwłoki w najbliższym możliwym terminie ustalonym z Pracownikiem wsparcia przy zachowaniu czasu reakcji opisanego w pkt. 1.
7. Dział wsparcia zastrzega sobie prawo do odmowy świadczenia Wsparcia poza godzinami pracy.

## VII. Rozliczenia Wsparcia

1. Opłata za Wsparcie jest pobierana z góry.
2. Za początek okresu możliwości korzystania ze Wsparcia w wybranym abonamencie uznaje się datę uznania środków na rachunku imes-core Polska Sp. z o.o. lub przedstawienia przez klienta dokumentu potwierdzającego dokonanie płatności za Wsparcie.
3. Dział wsparcia zastrzega sobie prawo do wstrzymania świadczenia Wsparcia dla Klienta w przypadku nieuregulowania należności z bieżących faktur VAT.

## VIII. Cennik Wsparcia

1. Wsparcie interwencyjne jest bezpłatne w okresie do 6 miesięcy od nabycia oprogramowania od imes-icore Polska Sp. z o.o.
2. Usługi wsparcia interwencyjnego (patrz II.2) są opłacane abonamentowo według cennika przedstawionego w tabeli 1.

Tabela 1.

Wariant	Taryfa A	Taryfa B	Taryfa C
Abonament 1 rok*	2500 zł	3700 zł	5000 zł
Abonament 6 miesięcy **	1500 zł	2200 zł	3000 zł
Abonament 3 miesiące ***	1000 zł	1500 zł	2000 zł
Abonament 2 tygodnie ****	300 zł	400 zł	600 zł

Podane ceny są cenami brutto (zawierają 23% podatku VAT)

- \* 1 rok liczony od daty zakupu abonamentu (np. 12.01.2019 – 12.01.2020); Przyporządkowanie taryfowe jest określone według statusu klucza licencyjnego na dzień zakończenia abonamentu z uwzględnieniem 5 miesięcznego okresu karencji (np. abonament roczny dla kluczy z roku 2020 w taryfie A można zakupić do dnia 31.10.2020 z datą zakończenia przypadającą na dzień 31.10.2021).
- \*\* 3 miesiące liczone od daty zakupu abonamentu (np. 16.07.2019-16.10.2019); Przyporządkowanie taryfowe jest określone według statusu klucza licencyjnego na dzień wykupienia abonamentu.
- \*\*\* 1 miesiąc liczony od daty zakupu abonamentu (np. 16.07.2019-16.08.2019); Przyporządkowanie taryfowe jest określone według statusu klucza licencyjnego na dzień wykupienia abonamentu.
- \*\*\*\* 2 tygodnie liczone od daty zakupu abonamentu (np. 16.08.2020-30.08.2020); Przyporządkowanie taryfowe jest określone według statusu klucza licencyjnego na dzień wykupienia abonamentu.

### 3. Taryfa A obejmuje:

- a) użytkowników oprogramowania CAM Millbox/iCAM V5 zakupionego od imes-icore Polska Sp. z o.o. i posiadających aktualny klucz licencyjny.

### 4. Taryfa B obejmuje:

- a) użytkowników oprogramowania CAM Millbox/iCAM V5 zakupionego od imes-icore Polska Sp. z o.o. i nieposiadających aktualnego klucza licencyjnego przy niezachowaniu ważności aktualizacji do 3 lat<sup>2</sup>
- b) użytkowników oprogramowania Millbox/iCAM V5 zakupionego od innych podmiotów posiadających aktualny klucz licencyjny, którzy uiszcili opłatę transferową według pkt. 8.a.

### 5. Taryfa C obejmuje:

- a) użytkowników oprogramowania Millbox/iCAM V5 zakupionego od imes-icore Polska Sp. z o.o. i nieposiadających aktualnego klucza licencyjnego przy niezachowaniu ważności aktualizacji powyżej 3 lat<sup>3</sup>.
- b) użytkowników oprogramowania Millbox/iCAM V5 zakupionego od innych podmiotów, którzy nie uiszcili opłaty transferowej
- c) użytkowników oprogramowania Millbox/iCAM V5 zakupionego od innych podmiotów nieposiadających aktualnego klucza licencyjnego, którzy uiszcili opłatę transferową według pkt. 8.a
- d) użytkowników oprogramowania CAM innego niż Millbox/iCAM V5 niezależnie od ważności klucza licencyjnego

6. Klienci objęci Wsparciem w ramach Taryfy B spełniający wymagania opisane w pkt. 4.a., mają prawo do przejścia do Taryfy A po wykupieniu zaległych aktualizacji.
7. Klienci objęci Wsparciem w ramach Taryfy C spełniający wymagania opisane w pkt. 5.a., mają prawo do przejścia do Taryfy A lub B po wykupieniu zaległych aktualizacji.
8. Klienci objęci Wsparciem w ramach Taryfy C spełniający wymagania opisane w pkt. 5.b.:
  - a) przechodzą do taryfy B po aktualizacji oprogramowania bieżącej wersji i uiszczeniu opłaty transferowej w wysokości 6500 zł brutto lub
  - b) przechodzą do taryfy A lub taryfy B w zależności od ważności klucza licencyjnego po uiszczeniu opłaty transferowej w wysokości 6500 zł brutto i przeniesieniu uprawnień do obsługi klucza licencyjnego na imes-icore Polska Sp. z o.o.<sup>4</sup> Po przeniesieniu uprawnień do obsługi klucza licencyjnego na imes-icore Polska Sp. z o.o., klucz klienta jest traktowany jak zakupiony od imes-icore Polska Sp. z o.o.
9. Klienci objęci Wsparciem w ramach Taryfy C spełniający wymagania opisane w pkt. 5.d., nie mają możliwości zmiany taryfy.
10. Opłaty transferowe opisane w pkt.8., są jednorazowe i nie podlegają negocjacji.
11. Wsparcie indywidualne (patrz II.3) jest rozliczane według stawki: 250 zł brutto za godzinę.
12. Dodatkowe szkolenie indywidualne obejmujące zakres określony przez klienta w siedzibie klienta lub siedzibie imes-icore Polska Sp. z o.o. według cennika przedstawionego w tabeli 2.

Tabela 2.

Szkolenie indywidualne (maksymalnie 2 osoby szkolone)	1 750 zł /dzień
Dojazd trenera *	2 zł /km
Nocleg **	300 zł /noc

Podane ceny są cenami brutto (zawierają 23% podatku VAT)

\* nie dotyczy szkolenia w siedzibie imes-icore Polska Sp. z o.o.

\*\*wyłącznie dla szkoleń realizowanych w siedzibie Klienta w odległości powyżej 350 km od siedziby imes-icore Polska Sp. z o.o.

13. Udział w dodatkowym szkoleniu indywidualnym uprawnia do miesięcznego bezpłatnego Wsparcia w zakresie, który obejmowało szkolenie.

<sup>1</sup> Zgodnie z polityką sprzedażową dostawcy oprogramowania CAM – firmą CIMsystem s.r.l. oraz imes-icore GmbH – programowe aktualizacje są dostępne dla użytkownika do końca roku kalendarzowego, w którym zakupiono program lub aktualizację klucza licencyjnego.

<sup>2</sup> Przykładowo: W roku 2020, opisanym wsparciem będą objęte klucze licencyjne z roku 2017 lub młodsze

<sup>3</sup> Przykładowo: W roku 2020, opisanym wsparciem będą objęte klucze licencyjne starsze niż z roku 2017

<sup>4</sup> Może wymagać dodatkowego zezwolenia dostawcy oprogramowania i CIMsystem s.r.l.