

Regulamin i ogólne warunki korzystania z usług zdalnego wsparcia oprogramowania CAM

I. Postanowienia ogólne

1. Usługa wsparcia zdalnego zwana dalej „Wsparciem” oferowana jest 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 usługi 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 1.02.2020 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 poinformuje z przynajmniej 7 dniowym wyprzedzeniem.

II. Rodzaje wsparcia i zakres usług

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 aktywny dostęp do komputera Klienta do sieci 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 usługi 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 usługi może być konieczny dostęp do urządzeń powiązanych (np. frezarka, skaner, drukarka 3D).
4. Pracownik wsparcia realizujący usługę nie podejmuje działań innych, niż związane bezpośrednio z udzieleniem wsparcia w zakresie podanym w zgłoszeniu mailowym lub telefonicznym. Klient oświadcza, że jest uprawniony do dysponowania komputerem i zasobami komputerowymi, na którym będzie wykonywana usługa wsparcia. Klient oświadcza, że posiada kopię zapasową, która umożliwi w razie konieczności odtworzenie stanu sprzed udzielenia pomocy.
5. Klient zobowiązuje się, że będzie obecny przy komputerze, na którym będzie wykonywana usługa wsparcia podczas jej trwania i będzie obserwował działania Pracownika wsparcia oraz współpracował z nim w czasie trwania usługi.
6. Pracownik wsparcia zobowiązuje się do zachowania należytej staranności podczas wykonywania usługi wsparcia oraz do zachowania poufności w przypadku udostępniania przez Klienta informacji o charakterze poufnym.
7. Wsparcie można uzyskać dzwoniąc wyłącznie pod numer telefonu +48 32 411 03 24.
8. Wsparcie podstawowe (patrz II.1) będzie bezpłatnie udzielane wyłącznie użytkownikom posiadającym wykupioną aktualizację oprogramowania na dany rok kalendarzowy¹.
9. Wsparcie podstawowe dla osób nieposiadających wykupionej aktualizacji oprogramowania CAM na dany rok kalendarzowy będzie udzielane według zasad wsparcia interwencyjnego.
10. Wsparcie interwencyjne (patrz II.2) jest płatne według cennika przedstawionego w rozdziale VIII.
11. Wsparcie indywidualne (patrz II.3) podlega indywidualnej wycenie w zależności od zakresu problemu i w oparciu o szacunkowy czas potrzebny na wypracowanie rozwiązania.
12. Wsparcie indywidualne jest rozliczane według czasu rzeczywistego wykonywania usługi.
13. W przypadku gdy rzeczywisty czas usługi będzie dłuższy niż czas szacowany, imes-icore Polska musi uzyskać pisemną zgodę klienta na kontynuowanie prac powyżej czasu szacowanego.
14. Warunki te obowiązują we wszystkich przypadkach wsparcia, także wówczas, gdy nie zostaną one ponownie wyraźnie uzgodnione.

IV. Procedura wykonania usługi:

1. Usługa wsparcia wykonywana 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 usługi 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 naprawa nie może być wykonana 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 technikiem.
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 utratę danych, programów lub ustawień programów spowodowanych pracami serwisowymi. Klient ma obowiązek wykonania kopii zapasowej ważnych dla niego danych.
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 usługi

1. Dzień i godzina rozpoczęcia usługi wsparcia podlega wcześniejszym ustaleniom z Działem wsparcia.
2. Czas reakcji Działu wsparcia wynosi maksymalnie 48h od momentu przyjęcia zgłoszenia.
3. Usługa jest świadczona w godzinach pracy Działu wsparcia w dniach od poniedziałku do piątku w godzinach 08.00 –16.00.
4. W przypadkach nagłych istnieje możliwość otrzymania wsparcia po godzinie 16:00.
5. Wsparcie, o którym mowa w pkt. 3 jest rozliczane według odrębnych cen podanych w rozdziale VIII i nie jest objęte abonamentem.
6. Dział wsparcia zastrzega sobie prawo do odmowy świadczenia usługi wsparcia w momencie zgłoszenia przez Klienta zapotrzebowania na usługę wsparcia. Usługa wsparcia będzie zrealizowana bez zbędnej zwłoki w najbliższym możliwym terminie ustalonym z Pracownikiem wsparcia.
7. Dział wsparcia zastrzega sobie prawo do odmowy świadczenia wsparcia poza godzinami pracy.

VII. Rozliczenia usługi wsparcia

1. Rozliczenie usługi wsparcia odbywa się po zakończeniu usługi wsparcia, najpóźniej do ostatniego dnia miesiąca, w którym świadczone usługę wsparcia.
2. Rozliczenie usługi następuje na podstawie faktury VAT z terminem płatności - 14 dni.
3. Dział wsparcia zastrzega sobie prawo do wstrzymania świadczenia usług wsparcia dla Klienta w przypadku nieuregulowania należności z bieżących faktur VAT.

VIII. Cennik usług 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 rozliczane według cennika przedstawionego w tabeli 1.

Tabela 1.

Wariant	Taryfa A	Taryfa B	Taryfa C
Abonament 1 rok*	1000 zł	2000 zł	3000 zł
Abonament 1 miesiąc **	150 zł	250 zł	350 zł
Wsparcie interwencyjne (15 minut) ***	30 zł	50 zł	100 zł
Wsparcie po 16:00 (15 minut) ***	40 zł	60 zł	120 zł

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

* 1 rok liczony od daty zakupu abonamentu (np. 12.01.2019 – 12.01.2020); wsparcie w ramach abonamentu nie obejmuje wsparcia poza godzinami pracy działu wsparcia; Przyporządkowanie taryfowe jest określone według statusu klucza 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).

** 1 miesiąc liczony od daty zakupu abonamentu (np. 16.07.2019-16.08.2019); wsparcie w ramach abonamentu nie obejmuje wsparcia poza godzinami pracy działu wsparcia; Przyporządkowanie taryfowe jest określone według statusu klucza na dzień zakończenia abonamentu.

*** naliczane co 15 minut (za każde rozpoczęte 15 minut)

3. Taryfa A obejmuje 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 lat²
 - b) użytkowników oprogramowania CAM Millbox/iCAM V5 zakupionego od innych podmiotów niż imes-icore Polska Sp. z o.o. i posiadających aktualny klucz licencyjny.
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 lat³.
 - b) użytkowników oprogramowania Millbox/iCAM V5 zakupionego od innych podmiotów i nieposiadających aktualnego klucza licencyjnego.
 - c) użytkowników oprogramowania CAM innego niż Millbox/iCAM V5 niezależnie od rodzaju 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 B spełniający wymagania opisane w pkt. 4.b., mają prawo do przejścia do Taryfy A po uiszczeniu opłaty transferowej w wysokości 6500 zł brutto.
8. 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.
9. Klienci objęci wsparciem w ramach Taryfy C spełniający wymagania opisane w pkt. 5.b., mają prawo do przejścia do Taryfy B po uiszczeniu opłaty transferowej w wysokości 6500 zł brutto.
10. Klienci objęci wsparciem w ramach Taryfy C spełniający wymagania opisane w pkt. 5.c., nie mają możliwości zmiany taryfy.
11. Opłaty transferowe opisane w pkt. 7 i 9, są jednorazowe i nie podlegają negocjacji.
12. Wsparcie indywidualne (patrz II.3) jest rozliczane według stawki: 250 zł brutto za godzinę.
13. 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.

14. Udział w dodatkowym szkoleniu indywidualnym uprawnia do miesięcznego bezpłatnego wsparcia w zakresie, który obejmowało szkolenie.

¹ Zgodnie z polityką sprzedażową dostawcy oprogramowania CAM – firmą CIMsystem s.r.l. oraz imes-icore GmbH – aktualizacje oprogramowania są dostępne dla użytkownika do końca roku kalendarzowego, w którym zakupiono program.

² Przykładowo: W roku 2020, opisanym wsparciem będą objęte klucze z roku 2017 lub młodsze

³ Przykładowo: W roku 2020, opisanym wsparciem będą objęte klucze starsze niż z roku 2017