

REGULAMIN Opieki Serwisowej programu SKP®

§ 1

Niniejszy Regulamin określa zasady i tryb świadczenia przez FORMSOFT spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, z siedzibą we Wrocławiu 50-062, Plac Solny 14 / lok. 3, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej we Wrocławiu, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem rejestrowym 0000996893, NIP: 897-180-29-53, Regon: 360055189.

§ 2

Użyte w Regulaminie pojęcia:

1. **Usługodawca** – FORMSOFT spółka z ograniczoną odpowiedzialnością.
2. **Użytkownik** – przedsiębiorca w rozumieniu art. 431 .Ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (Dz.U.1964 nr 16 poz.93 z późn. zm.), korzystający w zakresie prowadzonej przez siebie działalności gospodarczej lub zawodowej z Oprogramowania, posiada aktualny pakiet Opieki Serwisowej.
3. **Instalacja** – proces polegający na skopiowaniu plików aplikacji na dysk komputera Użytkownika z jednoczesnym dostosowaniem parametrów instalowanego programu do potrzeb i warunków sprzętowych oraz środowiska systemu operacyjnego.
4. **Archiwizacja** – czynność tworzenia kopii danych i zapisywanie ich w dowolnym miejscu na komputerze, na innym nośniku lub dysku, mająca na celu utworzenie kopii bezpieczeństwa lub zarchiwizowanie danych za dowolnie wskazany okres np. na potrzeby sprawdzenia ich poprawności i ewentualnej naprawy przez Biuro Obsługi Klienta (BOK).
5. **Oprogramowanie** – moduł lub zespół modułów wchodzących w skład programu SKP® Start Firma lub SKP® Start Biuro.
6. **Pakiet Opieki Serwisowej** – nieodpłatny i odpłatny pakiet usług posprzedażowego, merytorycznego i technicznego wsparcia Użytkowników przez FORMSOFT w zakresie korzystania z Oprogramowania.
7. **Pracownik Biura Obsługi Klienta (BOK)** – osoba zatrudniona w przedsiębiorstwie Usługodawcy posiadająca właściwe kwalifikacje i stosowną wiedzę, aby udzielać pomocy Użytkownikom w zakresie przewidzianym w niniejszym Regulaminie, przy czym pomoc świadczona jest w dni robocze w godz. od 8.00 do 16.00. W szczególnych sytuacjach godziny dostępności do pomocy udzielanej przez Pracowników BOK może się zmienić.

§ 3

1. Przed uzyskaniem wsparcia techniczno-merytorycznego, w celu dokonania identyfikacji, Użytkownik zobowiązany jest podać numer licencji widniejący na otrzymanym przy zakupie programu certyfikacie autentyczności lub nagłówku Oprogramowania lub serwisie Moje Konto> Dane licencyjne.
2. Użytkownik, który zakupił Oprogramowanie od 1 stycznia do 31 sierpnia danego roku kalendarzowego, ma prawo do korzystania z usług BOK nieodpłatnie do końca roku kalendarzowego, w którym zakupił Oprogramowanie.

3. Użytkownik, który zakupił Oprogramowanie po 1 września danego roku kalendarzowego, ma prawo do korzystania z usług BOK nieodpłatnie zarówno do końca danego roku kalendarzowego, jak i również do końca kolejnego roku, następującego po roku zakupu Oprogramowania.

4. W kolejnych latach przedłużenie Opieki Serwisowej jest płatne, przy czym:

4.1. Jeżeli Użytkownik **aktualizuje się "rok do roku"** to koszt opieki wyniesie ok. 40% wartości posiadanego Oprogramowania według aktualnych cen producenta, lecz nie mniej niż: 154 zł netto dla Użytkowników SKP® Start FIRMA, natomiast 468 zł netto dla Użytkowników SKP® Start BIURO.

4.2. Użytkownicy **starszych wersji Oprogramowania** mogą również skorzystać z objęcia Opieką Serwisową SKP®. Finalny koszt takiej usługi to ok. 55% wartości posiadanego programu – w przypadku 1-roczonej przerwy w składaniu zamówienia na Opiekę Serwisową lub ok. 60%, jeżeli przerwa trwała 2 lata lub dłużej.

5. Dokładna wysokość opłaty za przedłużenie Opieki Serwisowej, o której mowa w paragrafie 3 pkt.4 zostanie opublikowana każdemu Użytkownikowi programu w serwisie Moje Konto, zakładka Opieka Serwisowa.

6. Użytkownik może zmienić wysokość opłaty za Opiekę Serwisową poprzez rezygnację z nieużywanych modułów, dodatków, a także zmniejszając zakres obsługiwanych osób w module Płace i ZUS czy też liczbę obsługiwanych firm w przypadku SKP® Start Biuro, z zachowaniem pkt. 4.1. W tym celu, przed dokonaniem zamówienia na Opiekę Serwisową, należy skontaktować się telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej z Pracownikiem BOK.

7. W przypadku zainteresowania modułami czy dodatkami, należy dokonać ich ponownego zakupu za pośrednictwem serwisu *Moje Konto > Zamówienie*.

§ 4

1. Korzystając z pomocy BOK, Użytkownik ma prawo do nieograniczonej ilości konsultacji zgodnie opisanym w paragrafie 5 pkt.1 w zakresie użytkowania Oprogramowania, za wyjątkiem wykluczeń opisanych w paragrafie 5 pkt.2.

2. Konsultacje odbywają się w formie rozmowy telefonicznej, wiadomości mail, Użytkownika z Pracownikiem BOK.

3. Zmiana formy konsultacji na inną, niż wskazana w ustępie poprzedzającym możliwa będzie wyłącznie na wniosek Pracownika BOK, po uprzednim uzyskaniu zgody Użytkownika, podpisaniu i dostarczeniu przez niego do Usługodawcy Umowy o powierzeniu danych osobowych. Zmiana formy konsultacji paragraf 4 punkt 4.

4. Jeżeli w czasie odbywania konsultacji Pracownik BOK stwierdzi potrzebę, pomoc techniczna może być świadczona dalej w formie połączenia zdalnego przy pomocy programu TeamViewer.

5. Pracownik BOK może również poprosić o przesłanie archiwizacji danych Użytkownika, wyłącznie celem ich sprawdzenia i ewentualnej naprawy. Dane te po weryfikacji są usuwane.

§ 5

1. W zakres pomocy BOK wchodzi:

1.1. Konsultacje telefoniczne z obsługą BOK w kwestiach dotyczących pierwszej instalacji i pierwszego uruchomienia Oprogramowania.

1.2. Możliwość zgłaszania uwag i sugestii dotyczących zmian w Oprogramowaniu.

1.3. Podstawowe informacje z zakresu działania Oprogramowania.

- 1.4. Analiza problemów technicznych dotyczących Oprogramowania przeprowadzona przez dział IT.
 - 1.5. Dostęp do najnowszych wersji Oprogramowania.
 - 1.6. Pomoc na wypadek braku możliwości zlokalizowania funkcjonalności dostępnej w Oprogramowaniu, bądź też informacji dotyczących uruchomienia jej.
 - 1.7. Pomoc w zakresie prostych wątpliwości merytorycznych.
2. W zakres pomocy BOK nie wchodzi:
 - 2.1. Instalacja Oprogramowania, instalacja aktualizacji i nowych wersji oraz ich konfiguracja.
 - 2.2. Konfiguracja urządzeń zewnętrznych (m. in. drukarki, kasy fiskalne, podpis kwalifikowany).
 - 2.3. Udostępnianie plików wersji sieciowej z poziomu Windows.
 - 2.4. Interpretacja przepisów regulujących działanie Oprogramowania oraz udzielania porad prawnych i podatkowych (np. identyfikacja transakcji podatkowych).
 - 2.5. Inne prace związane z konfiguracją systemów i zewnętrznego Oprogramowania (system operacyjny, program antywirusowy, mapowanie dysku, program pocztowy, dearchiwizator itp.).

§ 6

1. W ramach pomocy BOK możliwe jest zamówienie jednorazowej pomocy technicznej w zakresie wychodzącym poza zakres podstawowy związanym z obsługą Oprogramowania po wcześniejszym uzgodnieniu z Usługodawcą możliwości i terminu jej wykonania.
2. Zakres i czas trwania pomocy wyceniany jest indywidualnie. Pomoc BOK może rozpocząć się po wcześniejszym opłaceniu faktury pro-forma poprzez płatność PayU i dokładnym opisanu zakresu pomocy. Standardowa stawka wynosi 150 zł (sto pięćdziesiąt) netto + 23% VAT /za każdą rozpoczętą godzinę.
3. Jeżeli podczas świadczenia usługi wydłuży się czas potrzebny na jej realizację, ostateczna kwota do zapłaty może ulec zmianie. W tej sytuacji wystawiana jest faktura końcowa z 4-dniowym terminem płatności.
4. W przypadku uznania przez Usługodawcę, że zgłoszenie dotyczące Oprogramowania jest niemożliwe do realizacji z przyczyn, za które Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa, czy też usługa nie została wykonana z przyczyn leżących po stronie Użytkownika, np. gdy użytkownik nie podał Usługodawcy niezbędnych informacji albo gdy konfiguracja systemu lub oprogramowania zewnętrznego z powodów technicznych uniemożliwia rozwiązanie problemu, Usługodawca może odstąpić od realizacji tej usługi. W takim wypadku wynagrodzenie uznaje się za należne Usługodawcy. W pozostałych przypadkach niezrealizowania zamówienia leżących po stronie Usługodawcy, zwraca on Użytkownikowi zapłaconą należność na podstawie wystawionej wcześniej faktury korekty.
5. Z pomocy BOK mogą skorzystać wyłącznie posiadacze aktualnego pakietu Opieki Serwisowej.

§ 7

1. W przypadku, gdy Użytkownik nie dokona opłaty przedłużenia Opieki Serwisowej w danym roku księgowym, Usługodawca zaprzestaje świadczenia Usługi temu Użytkownikowi.

2. Po wygaśnięciu pakietu Opieki Serwisowej Użytkownik może w dowolnym czasie przedłużyć go na kolejny okres, składając odpowiednio zamówienie w serwisie *Moje Konto>Opieka Serwisowa*.

§ 8

1. Usługodawca zastrzega sobie prawo zmiany niniejszego Regulaminu oraz Cennika Usług. O ewentualnych zmianach Usługodawca poinformuje Użytkownika za pośrednictwem serwisu *Moje Konto*.

2. Do spraw nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie stosuje się przepisy powszechnie obowiązującego prawa, w szczególności przepisy Ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (Dz. U. 1964 nr 16 poz. 93 z późn. zm.).

3. Sądem właściwym do rozstrzygania wszelkich sporów dotyczących interpretacji postanowień niniejszego Regulaminu jest sąd właściwy miejscowo dla siedziby Usługodawcy.

4. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 01 stycznia 2024 roku.

FORMSOFT sp. z o.o.
dnia 28.12.2023 r.