

Regulamin świadczenia wsparcia telefonicznego w zakresie Upgrade Premium Comarch ERP Optima dla Klientów

§ 1

Warunki do uzyskania wsparcia telefonicznego:

1. Aktualnie wykupiony Upgrade Premium.
2. Brak zaległości płatniczych względem Comarch SA.
3. Przed uzyskaniem wsparcia telefonicznego, w celu dokonania identyfikacji, Klient powinien wprowadzić numer ID Klienta Comarch oraz PIN, widniejące na otrzymanym przy zakupie programu certyfikacie oprogramowania. Certyfikat w formie elektronicznej dostępny jest po zalogowaniu na Indywidualne Strony Klientów (<https://www.erp.comarch.pl/klienci/>) w sekcji Moje dane > Certyfikat.

§ 2

1. Wsparcie telefoniczne do systemu Comarch ERP Optima świadczone jest w godzinach 8:00-18:00 w dni robocze oraz soboty w godzinach 9:00-14:00 pod nr tel.: 12 681 43 00 lub 12 684 90 01 wew.2 . Przewidywany czas, jednorazowego wsparcia telefonicznego wynosi do 30 minut i obejmuje wyłącznie aktualną wersję programu Comarch ERP Optima (dostępną na Indywidualnych Stronach Klienta w zakładce Aktualne wersje).
2. Comarch S.A. zobowiązuje się do zapewnienia dostępności wsparcia telefonicznego (SLA) na poziomie 99% w ciągu roku kalendarzowego, poza planowanymi przerwami technicznymi o których firma Comarch S.A. poinformuje odpowiednim komunikatem na stronie www.comarch.pl.

§ 3

W ramach wsparcia telefonicznego:

1. Klient ma prawo do uzyskania porad w zakresie funkcji systemu opisanych w Dokumentacji Oprogramowania Comarch ERP Optima, gdzie porada oznacza wyjaśnienie zasad działania systemu lub wskazywanie stosownych źródeł pozyskania tych informacji takich jak;
 - a) dokumentacja,
 - b) najczęściej pojawiające się pytania (FAQ),
 - c) filmy instruktażowe,
 - d) szkolenia elektroniczne,
 - e) bezpłatne webinary,
 - f) dostęp do stron walidowanych.
2. Klient ma prawo do wnioskowania potrzeb rozwoju Oprogramowania Comarch ERP Optima .
3. Możliwe jest wykorzystanie narzędzi wspierających konsultacje. O ich każdorazowym użyciu decyduje konsultant w porozumieniu z Klientem.

§ 4

Wsparcie telefoniczne Comarch ERP Optima nie obejmuje:

1. Udzielania informacji z zakresu doradztwa księgowego, finansowego, kadrowo-płacowego, prawnego, ani konsultacji związanych z decyzjami biznesowymi;

2. Konsultacji wychodzących poza ramy krótkiego wsparcia (do 30 minut) i przyjmujących charakter szkoleniowy;
3. Zdalnych usług konfiguracyjno-wdrożeniowych np.
 - a) tworzenie wydruków,
 - b) personalizowanie interfejsu,
 - c) konfiguracji ustawień sieciowych i środowiskowych systemu operacyjnego,
 - d) udzielanie informacji o technologicznych zasadach funkcjonowania programu.

§5

Usługi zawarte w § 4.2 i 4.3 mogą być świadczone przez Autoryzowanych Partnerów Comarch lub w ramach oferty szkoleniowej Comarch.