

Warunki i zakres usługi wsparcia technicznego i aktualizacji oprogramowania

Zakres

		Rodzaj pakietu		
Usługa		Standardowy	Rozszerzony	Korporacyjny
Aktualizacja	Najnowsze wersje oprogramowania	✓	✓	✓
	Dostosowanie oprogramowania do zmian w prawie	✓	✓	✓
	Wprowadzanie nowości w oprogramowaniu	✓	✓	✓
	Zapewnienie współpracy z dotychczasowymi systemami Ministerstwa Finansów	✓	✓	✓
Wsparcie techniczne	Pomoc techniczna w dni robocze w godzinach 8-18	✓	✓	✓
	Niezwłoczne wsparcie działu rozwoju oprogramowania w przypadku awarii		✓	✓
	Dedykowany konsultant zajmujący się sprawami zgłoszonymi przez klienta			✓
	Usunięcie wady wpływającej na pracę oprogramowania	do 14 dni roboczych	do 5 dni roboczych	do 3 dni roboczych
	Procedura zastępcza w przypadku awarii	do 3 dni roboczych	do 4 godz. (w dni robocze)	do 4 godz. (w dni robocze)
Moduły dedykowane	Zachowanie gotowości do zmian w module	✓	✓	✓
	Zapewnienie współdziałania z programami Huzar Software	✓	✓	✓
	Wprowadzenie zmian w module na wniosek klienta	na zamówienie	bezpłatnie 2 pakiety po 4 godz./ pół roku	bezpłatnie 5 pakietów po 4 godz./ pół roku
Składnica Dokumentów	Możliwość korzystania z aktualnej wersji		✓	✓

Warunki opieki autorskiej

Definicje

- **Program, oprogramowanie** – program wytworzony i sprzedawany przez firmę Huzar Software.
- **Awaria** – sytuacja, gdy program nie uruchamia się albo po uruchomieniu natychmiast się zamyka lub któraś z jego podstawowych funkcji nie działa – istotna z punktu widzenia procesu użytkownika. Przyczyną takiej awarii może być błąd programu albo niewłaściwie działające środowisko użytkownika – np. zablokowany dostęp do bazy danych, zmiana hasła dostępowego do serwera, blokada wymaganych przez program dróg komunikacji z systemami zewnętrznymi itp.
- **Wada** – sytuacja, gdy prawie wszystkie funkcje programu działają, ale niektóre z nich (jedna lub wiele) działają nieprawidłowo lub powodują niezamierzone efekty - np. program kończy pracę, zawartość raportu jest nieprawidłowa, zapisywane lub wysyłane są niewłaściwe dane.
- **Procedura zastępcza** – zestaw działań przekazany przez pracownika Huzar Software w celu ominięcia operacji blokujących proces. Z reguły sprowadza się to do wyłączenia automatyzmów i wykonywania operacji manualnie (np. zamiast automatycznego generowania zgłoszenia celnego – uzupełnienie go w programie manualnie, zamiast wysyłki zgłoszenia bezpośrednio z programu – załadowanie go na stronach Ministerstwa Finansów). Procedura zastępcza ma na celu umożliwienie użytkownikowi dokonanie odpraw celnych.

Ogólne

- Usługa aktualizacji i wsparcia technicznego sprzedawana jest wyłącznie w dwóch zamkniętych okresach półrocznych w ramach roku kalendarzowego (oprócz sytuacji, gdy wsparcie zaczyna się w środku roku – wtedy cena jest proporcjonalna do liczby miesięcy wsparcia – dotyczy tylko nowych stanowisk). Koszt wykupienia usługi w trakcie okresu jest taki sam jak dla całego okresu półrocznego – bez względu na moment jej wykupienia.
- Oprogramowanie działa poprawnie na wspieranych przez firmę Microsoft systemach operacyjnych Windows.
- Odpowiedzialność za środowisko, w którym działa Oprogramowanie (utrzymanie baz danych wykorzystywanych przez Oprogramowanie, jakość połączeń sieciowych i internetowych) ponosi klient.
- Poprawna współpraca Oprogramowania pomiędzy sobą wymaga wykupienia usługi Wsparcia technicznego i aktualizacji na całość użytkowanego Oprogramowania. W szczególności dotyczy to używania programów WinSAD – WinSkład, WinSAD – WinUCZ i WinSAD – MagCS.
- Nie jest możliwe uruchomienie starszej wersji Oprogramowania z bazą danych, z której korzystał program w wersji nowszej.
- Zamówić można tylko jeden wybrany poziom pakietu usługi Wsparcia technicznego i aktualizacji, który obowiązuje dla całości Oprogramowania.
- W przypadku aktualizowania dwóch lub więcej pojedynczych stanowisk, wszystkie liczone są jako „kolejne stanowiska”.
- Pomoc techniczna udzielana jest dla najnowszych opublikowanych wersji Oprogramowania, działających na wspieranych przez firmę Microsoft systemach operacyjnych.
- Warunkiem zachowania czasów reakcji jest możliwość przeprowadzenia diagnostyki. Pełna diagnostyka może być przeprowadzona przy zapewnionym zdalnym dostępie do środowiska

informatycznego klienta. Podstawowym narzędziem firmy Huzar Software jest HSPULPIT. Prawo do użytkowania tego programu ma każdy użytkownik, który zamówił Wsparcie techniczne i aktualizację. HSPULPIT umożliwia zdalną pracę specjalisty Huzar Software w środowisku użytkownika. Program wymaga połączenia po protokole TCP/IP na porcie 8182 pomiędzy komputerem użytkownika a serwerem wildcat.huzar.pl. Wykorzystanie innych narzędzi dostępu zdalnego do środowiska użytkownika (takich jak TeamViewer) możliwe jest tylko w przypadku wykupienia odpowiednich licencji przez użytkownika i dostarczenie licencjonowanego oprogramowania do Huzar Software.

- Czasy podane na usunięcie awarii i wad są czasami maksymalnymi, w jakich firma zobowiązuje się do ich usunięcia lub wskazania procedury zastępczej – chyba że w danej sytuacji zostanie to ustalone inaczej.
- Liczba pakietów wsparcia korporacyjnego jest ograniczona.
- W przypadku wystąpienia zaległości płatniczych wobec firmy Huzar Software, firma Huzar Software ma prawo wstrzymać świadczenie aktualizacji i wsparcia oraz wstrzymać działanie licencjonowanego przez dłużnika oprogramowania – po braku zapłaty w dodatkowym terminie wyznaczonym przez Huzar Software.
- W przypadku nieusunięcia w terminie awarii uniemożliwiającej realizację obsługi procesu lub braku zaproponowania procedury zastępczej usługobiorcy aktualizacji i wsparcia przysługuje zwrot kosztów wsparcia technicznego i aktualizacji za dany miesiąc.

Aktualizacja

- Opracowanie i dostarczanie aktualizacji polega na:
 - dostosowaniu Oprogramowania do zmian w powszechnie obowiązujących przepisach prawa,
 - zapewnieniu współpracy pomiędzy Oprogramowaniem wytworzonym w Huzar Software,
 - zapewnieniu współpracy pomiędzy dotychczas obsługiwanymi przez programy Huzar Software systemami informatycznymi Ministerstwa Finansów.
 - publikowaniu nowych wersji Oprogramowania w serwisie internetowym firmy Huzar Software
 - zapewnieniu dostępu do aktualnych: Taryfy Celnej, słowników Ministerstwa Finansów, kursów walut.
- Opublikowanie wersji zgodnej ze zmienionymi przepisami prawa nastąpi przed najpóźniej w dniu wejścia zmian prawa w życie. Jeśli publikacja zmian nastąpi w terminie późniejszym niż 1 tydzień przed wejściem ich w życie, wtedy nowe wersje Oprogramowania dostępne będą w ciągu tygodnia, od dnia publikacji zmian w prawie.
- Nowości w Oprogramowaniu, w ramach podstawowej funkcjonalności, wprowadzane są wyłącznie na potrzeby ogółu użytkowników. Wszelkie zmiany w Oprogramowaniu, dokonywane przez Huzar Software, na indywidualne życzenie użytkownika, realizowane są na podstawie odrębnych umów.
- Współpraca z nowymi informatycznymi systemami celnymi Ministerstwa Finansów wymagać może wykupienia odpowiednich modułów rozszerzających dotychczasową funkcjonalność podstawowego Oprogramowania. Wraz z przedstawieniem oferty aktualizacji na kolejny rok kalendarzowy firma Huzar Software informuje o możliwych dodatkowych kosztach i funkcjonalnościach niewchodzących w zakres aktualizacji.

Huzar Software – Programy obsługi celnej

Huzar Software Sp. z o.o. (dawniej Andrzej Huzar Huzar-Software)
ul. Tczewska 14, 51-429 Wrocław
KRS: 0001185989 | NIP: 8952290937 | REGON: 54238389500000
huzar@huzar.pl www.huzar.pl +48 71 345 62 91



Wsparcie techniczne

- Wsparcie techniczne oznacza:
 - telefoniczną oraz wykorzystującą komunikację elektroniczną pomoc oraz doradztwo w zakresie rozwiązywania problemów z użytkowaniem oprogramowania w dni robocze, od poniedziałku do piątku, w godzinach 8 – 18,
 - świadczenie płatnych usług asysty technicznej i konserwacji baz danych.
- W ramach pakietów rozszerzonego i korporacyjnego użytkownikowi przysługują bezpłatne pakiety godzin do wykorzystania na prace informatyczne/konsultacje związane z dostosowaniem oprogramowania do procesów biznesowych. Pakiet rozszerzony – przysługują **dwa** pakiety godzin w półroczu. Pakiet korporacyjny – przysługuje **pięć** pakietów godzin w półroczu. Pojedynczy **pakiet godzin** składa się z **4 godzin** pracy konsultanta. Pojedynczy pakiet wykorzystany jest zawsze w całości na zgłoszoną sprawę. Do rozwiązania problemu może być niezbędne wykorzystanie więcej niż jednego pakietu.
- Czas zaproponowania procedury zastępczej i usunięcia wady liczony jest w ramach godzin pracy Biura Obsługi Klienta, od rozpoczęcia diagnostyki przez Huzar Software oraz posiadania zdalnego dostępu do środowiska i baz danych, o ile firma Huzar Software uzna to za niezbędne. Jeśli klient firmy Huzar Software z przyczyn własnej polityki nie może spełnić tych warunków, wtedy czas usunięcia problemu jest ustalany oddzielnie dla każdego z takich przypadków. Huzar Software zobowiązane jest do rozpoczęcia diagnostyki w terminie 1 dnia roboczego od zgłoszenia.

Moduły dedykowane

- W ramach usługi aktualizacji i wsparcia technicznego Huzar Software zobowiązuje się do zachowania kodów źródłowych, utrzymania personelu technicznego zajmującego się konserwacją modułu oraz zapewnienia wsparcia technicznego na warunkach opisanych powyżej.
- Zamówienie usługi aktualizacji na moduł dedykowany jest gwarancją współdziałania modułu z innym naszym aktualizowanym oprogramowaniem. Huzar Software gwarantuje współdziałanie modułu dedykowanego z najbardziej aktualną wersją oprogramowania pod warunkiem wykupienia aktualizacji i wsparcia dla modułu dedykowanego i oprogramowania, od którego moduł jest zależny.
- Jeżeli, ze względu na zmiany w systemie prawnym lub informatycznym Ministerstwa Finansów, nie byłoby możliwości utrzymania dotychczasowej funkcjonalności modułu dedykowanego, wówczas firma Huzar Software niezwłocznie proponuje inne, akceptowane przez Państwa rozwiązanie współdziałania modułu z oprogramowaniem Huzar Software.

W przypadku chęci wykupienia Wsparcia technicznego i aktualizacji po przerwie w aktualizowaniu programu trwającej dłużej niż jeden rok firma Huzar Software do ceny bieżącej Wsparcia technicznego i aktualizacji dolicza opłatę za wznowienie, określaną indywidualnie, jednakże nieprzekraczającą ceny rocznej Wsparcia. Wznowienie programu jest możliwe do 3 lat wstecz.