

## ZASADY ŚWIADCZENIA USŁUG KONSERWACYJNO-SERWISOWYCH (HelpDesk)

### Zasady postępowania Użytkownika w sytuacji, gdy uzna działanie Oprogramowania za niezgodne z Dokumentacją.

1. Odbiorca nawiązuje wszelkie kontakty z Dostawcą za pomocą HelpDesku Dostawcy z wykorzystaniem : E-maila, faksu, poczty lub telefonu.
2. Odbiorca przy zgłaszaniu błędu zobowiązany jest przekazać Dostawcy w formie pisemnej wszystkie posiadane, niezbędne do jego rozwiązania informacje.
3. Zgłoszenie błędu powinno być każdorazowo potwierdzone pisemnie za pomocą maila, faxu lub poczty
4. Ważę zgłaszanego błędu określa się za pomocą **Kodu błędu**, który spełnia następujące funkcje:
  - a. Określa zakres utrudnienia w działaniu Oprogramowania
  - b. Określa czas reakcji, w którym Dostawca musi potwierdzić przyjęcie zgłoszonego Błędu
  - c. Określa czas naprawy, w którym Dostawca zobowiązuje się do usunięcia Błędu
5. Dla poszczególnych Produktów ustala się następujące kody błędów:

#### INSIGNUM – Sprzedaż Detaliczna

|  |   |
|--|---|
| <b>Błąd Krytyczny.<br/>kod Błędu - 1</b> | Błąd systemu powodujący, że nie jest możliwe prowadzenie sprzedaży na żadnym ze stanowisk w danym punkcie sprzedaży.  |
| <b>Błąd Istotny.<br/>kod Błędu – 2</b>   | Błąd systemu powodujący, że nie jest możliwe wprowadzanie dokumentów (przyjęcia, wydania), przeprowadzenie inwentaryzacji, wykonanie raportów kasowych, brak możliwości dodania pozycji do słowników, błędy w imporcie lub eksporcie danych, brak możliwości prowadzenia sprzedaży na kilku stanowiskach. |
| <b>Błąd inny.<br/>kod Błędu - 3</b>      | Inne błędy systemu np. brak możliwości sporządzenia zestawień, inne problemy z eksploatacją systemu.  |

#### INSIGNUM – Sprzedaż Hurtowa

|  |   |
|--|---|
| <b>Błąd Krytyczny.<br/>kod Błędu - 1</b> | Błąd systemu powodujący, że nie jest możliwe prowadzenie sprzedaży na żadnym ze stanowisk w danym punkcie sprzedaży.  |
| <b>Błąd Istotny.<br/>kod Błędu – 2</b>   | Błąd systemu powodujący, że nie jest możliwe wprowadzanie dokumentów (przyjęcia, wydania), przeprowadzenie inwentaryzacji, wykonanie raportów kasowych, brak możliwości dodania pozycji do słowników, błędy w imporcie lub eksporcie danych, brak możliwości prowadzenia sprzedaży na kilku stanowiskach. |
| <b>Błąd inny.<br/>kod Błędu - 3</b>      | Inne błędy systemu np. brak możliwości sporządzenia zestawień, inne problemy z eksploatacją systemu.  |

#### INSIGNUM – Centrala

|  |  |
|--|--|
| <b>Błąd Krytyczny.<br/>kod Błędu - 1</b> | Błąd systemu powodujący, że nie jest możliwe wprowadzanie zmian w bazie towarowej lub nie jest możliwe generowanie bazy towarowej dla punktów sprzedaży.   |
| <b>Błąd Istotny.<br/>kod Błędu – 2</b>   | Błąd systemu powodujący, że nie jest możliwe wprowadzanie zmian w bazie towarowej w pełnym zakresie (problem z jednym towarem, jednym typem towaru, brak możliwości dodania pozycji do innych słowników) |
| <b>Błąd inny.<br/>kod Błędu - 3</b>      | Inne błędy systemu np. brak możliwości sporządzenia zestawień, inne problemy z eksploatacją systemu.   |

#### INSIGNUM – Finanse i Księgowość

|  |  |
|--|--|
| <b>Błąd Krytyczny.<br/>kod Błędu - 1</b> | Błąd systemu powodujący, że nie jest możliwe księgowanie żadnych dokumentów księgowych na żadnym ze stanowisk  |
| <b>Błąd Istotny.<br/>kod Błędu – 2</b>   | Błąd systemu powodujący, że nie jest możliwe księgowanie dokumentów księgowych w pełnym zakresie (problem z jednym rodzajem dokumentów, jednym kontrahentem, brak możliwości dodania pozycji do słowników, sporządzania przelewów i zestawień przelewów) |
| <b>Błąd inny.<br/>kod Błędu - 3</b>      | Inne błędy systemu np. brak możliwości sporządzenia zestawień, inne problemy z eksploatacją systemu.   |

#### INSIGNUM – Środki Trwałe

|  |   |
|--|---|
| <b>Błąd Krytyczny.<br/>kod Błędu - 1</b> | Błąd systemu powodujący, że nie jest możliwe księgowanie żadnych dokumentów ewidencji ST oraz sporządzania naliczanie miesięcznego umorzenia i amortyzacji na żadnym ze stanowisk   |
| <b>Błąd Istotny.<br/>kod Błędu – 2</b>   | Błąd systemu powodujący, że nie jest możliwe księgowanie dokumentów ST w pełnym zakresie (problem z jednym rodzajem dokumentów, jednym kontrahentem, brak możliwości dodania pozycji do słowników, brak możliwości naliczania umorzenia i amortyzacji pojedynczych pozycji kartotekowych) |
| <b>Błąd inny.<br/>kod Błędu - 3</b>      | Inne błędy systemu np. brak możliwości sporządzenia zestawień, inne problemy z eksploatacją systemu.  |

#### INSIGNUM – Kadry i Płace

|  |   |
|--|---|
| <b>Błąd Krytyczny.<br/>kod Błędu - 1</b> | Błąd systemu powodujący, że nie jest możliwe sporządzanie list płac, generowanie danych do programu PŁATNIK lub sporządzanie miesięcznych deklaracji PIT  |
| <b>Błąd Istotny.<br/>kod Błędu – 2</b>   | Błąd systemu powodujący, że nie jest możliwe obliczanie list płac w pełnym zakresie (problem z jednym rodzajem składników, jednym pracownikiem, brak możliwości dodania pozycji do słowników, brak możliwości przesłania danych do PŁATNIKA dla pojedynczych pracowników) |
| <b>Błąd inny.<br/>kod Błędu - 3</b>      | Inne błędy systemu np. brak możliwości sporządzenia zestawień, inne problemy z eksploatacją systemu.  |

6. Dostawca zajmie się rozwiązaniem problemu o kodzie ważności 1 gdy tylko zostanie on potwierdzony przez opiekuna systemu Odbiorcy.
7. Problem o kodzie ważności 1 może być również potwierdzony przez Członka Kierownictwa Odbiorcy.
8. W przypadku wystąpienia błędu o kodzie ważności 1 Odbiorca musi zapewnić pełny dostęp do produktu oraz wykonać kopię bazy danych produktu, o ile jest to możliwe. Czas naprawy błędu mierzony jest od momentu udostępnienia produktu pracownikom Dostawcy.
9. Odbiorca oraz Dostawca mogą mieć inne zdanie na temat kodu zgłoszonego błędu. O ile niemożliwe jest uzyskanie porozumienia zastosowana zostaje procedura obsługi przypadków spornych określona w punkcie 13 niniejszego Załącznika.
10. W przypadku gdy problem nie został zakwalifikowany jako błąd produktu i jego rozwiązanie można zakwalifikować jako usługę odpłatną Dostawca niezwłocznie zawiadomi o tym Odbiorcę dając mu pełne wyjaśnienie, propozycję rozwiązania problemu oraz prośbę o złożenie stosownego zamówienia akceptującego warunki rozwiązania problemu.
11. Informację o rozwiązaniu zgłoszonego problemu Dostawca przekazuje Odbiorcy pisemnie (e-mail, faks) najszybciej jak jest to możliwe.
12. Po otrzymaniu informacji o rozwiązaniu problemu Odbiorca zobowiązany jest do przeprowadzenia jego weryfikacji i przekazania do Dostawcy w terminie 1-go dnia roboczego pisemnej informacji o jego przyjęciu.
13. Przypadki sporne.  
W razie odmiennych opinii, sytuacji spornych, lub też w przypadkach nie określonych umową Odbiorca zobowiązany jest do następującego działania:
  - i. wątpliwości związane ze świadczeniem usług konserwacyjno-serwisowych opiekun systemu lub przedstawiciel kierownictwa Odbiorcy winien wyjaśniać z Kierownikiem HelpDesku Dostawcy lub wyznaczoną przez niego osobą.
  - ii. W sprawach spornych dotyczących kwalifikacji kodu błędu zgłoszonego przez Odbiorcę opiekun systemu lub przedstawiciel kierownictwa Odbiorcy winien wyjaśnić z Kierownikiem HelpDesku Dostawcy lub wyznaczoną przez niego osobą w trybie natychmiastowym, w terminie nie dłuższym niż 1 dzień roboczy.

## PAKIETY USŁUG KONSERWACYJNO-SERWISOWYCH

### 1. Brak wykupionego pakietu usług

- tylko naprawa zgłoszonych błędów oprogramowania wg następujących kryteriów:

- a) czas reakcji 5 dni roboczych
- b) czas naprawy 10 dni roboczych

Powyższe zapisy dotyczą roboczych godzin pracy Dostawcy tzn. godzin od 7 do 21 w dni robocze.

### 2. Pakiet podstawowy

- tylko naprawa zgłoszonych błędów oprogramowania wg następujących czasów

| Kod błędu | Czas reakcji   | Czas naprawy   |
|-----------|--|--|
| 1         | 12 godzin od pisemnego zgłoszenia błędu przez Odbiorcę do podjęcia działań przez Dostawcę  | 24 godziny od udostępnienia produktu przez Odbiorcę do usunięcia lub obejścia błędu przez Dostawcę.                          |
| 2         | 16 godzin od pisemnego zgłoszenia błędu przez Odbiorcę do podjęcia działań przez Dostawcę  | 40 godzin od udostępnienia produktu przez Odbiorcę do usunięcia lub obejścia błędu przez Dostawcę albo w ustalonym terminie. |
| 3         | 24 godziny od pisemnego zgłoszenia błędu przez Odbiorcę do podjęcia działań przez Dostawcę | 72 godziny od udostępnienia produktu przez Odbiorcę do usunięcia lub obejścia błędu przez Dostawcę albo w ustalonym terminie |

Powyższe zapisy dotyczą roboczych godzin pracy Dostawcy tzn. godzin od 7 do 21 w dni robocze.

### 3. Pakiet rozszerzony

a) naprawa zgłoszonych błędów oprogramowania wg czasów określonych w pkt.2

b) usługi dodatkowe:

- wsparcie przy instalacji nowych wersji oprogramowania
- poprawianie błędów w dokumentach powstałych z winy użytkownika i niemożliwych do usunięcia z poziomu oprogramowania
- udzielanie telefonicznych lub mailowych konsultacji dotyczących bieżącej obsługi oprogramowania
- zmiany w parametrach funkcjonującego oprogramowania
- zdalna konfiguracja współpracy z platformami i urządzeniami peryferyjnymi

| ODBIORCA: | DOSTAWCA: |
|-----------|-----------|
|           |           |