

Zasady prowadzenia wsparcia technicznego przez Serwis CAD PROJEKT K&A

I. Uprawnienia do korzystania ze wsparcia technicznego

1. CAD Projekt K&A uprawnia posiadaczy licencji na oprogramowanie CAD Decor PRO, CAD Kuchnie, CAD Decor do korzystania przez okres jednego roku od daty zakupu wspomnianego oprogramowania z bezpłatnego wsparcia technicznego.
2. Po upływie roku od daty zakupu oprogramowania Licencjobiorca ma możliwość wykupienia rocznego pakietu serwisowego uprawniającego go do dalszego korzystania ze wsparcia technicznego przez okres trwania zakupionego pakietu serwisowego.
3. Okres trwania pakietu serwisowego to zakres czasowy liczony od dnia następującego po dniu zakupu pakietu, przez okres, na jaki został zakupiony pakiet serwisowy.
4. Licencjobiorca, którego pakiet serwisowy wygaś (za wygaśnięcie pakietu serwisowego przyjmuje się dzień następujący po ostatnim dniu aktywności pakietu) uprawniony jest do jednorazowego skorzystania ze wsparcia technicznego.
5. Serwisanci prowadzą ewidencję kontaktów Licencjobiorców z Serwisem technicznym i na tej podstawie oceniają czy Licencjobiorca skorzystał z uprawnień opisanego w punkcie 4.
6. Klienci nabywający Licencję na oprogramowanie poza CAD Projekt K&A, w firmach zapewniających wsparcie techniczne, powinni w pierwszej kolejności kierować zgłoszenia do tych firm. Jeżeli jednak zwrócą się po pomoc do CAD Projekt K&A, pomoc zostanie im udzielona z uwzględnieniem punktu I.4. Lista firm (dealerów) zapewniających wsparcie techniczne we własnym zakresie znajduje się na www.cadprojekt.com.pl

II. Metody prowadzenia wsparcia technicznego

1. Wsparcie techniczne będzie prowadzone za pośrednictwem poczty e-mail, telefonu lub zdalnie na komputerze Licencjobiorcy (zwane dalej zdalnym wsparciem technicznym) za pośrednictwem dedykowanego oprogramowania oraz na miejscu w siedzibie firmy CAD Projekt K&A.
2. Zdalne wsparcie techniczne wspomniane w punkcie II.1 będzie realizowane pod warunkiem możliwości technicznych jego przeprowadzenia. Zdalne wsparcie techniczne nie będzie realizowane między innymi gdy komputer Licencjobiorcy:
 - a. nie będzie miał łączności z siecią Internet,
 - b. łączność ta będzie niskiej jakości (przepustowość łącza internetowego będzie niewystarczająca, bądź sygnał za słaby)
 - c. konto użytkownika w systemie Windows będzie posiadać ograniczenia
 - d. będzie wyposażony w oprogramowanie zabezpieczające (np. antywirusy, firewall), ograniczające komunikację siecią
3. O metodzie przeprowadzenia wsparcia technicznego i sposobie kontaktu ze zgłaszającym problem Licencjobiorcą decyduje Serwis Techniczny.
4. Metoda przeprowadzenia wsparcia technicznego i sposób kontaktu ze zgłaszającym problem Licencjobiorcą może być uzależniona od możliwości technicznych.

III. Obowiązki Serwisu i zakres wsparcia technicznego

1. Serwis Techniczny podejmie czynności na skutek zgłoszenia serwisowego nie później niż w ciągu 2 dni roboczych od chwili dokonania kompletnego zgłoszenia, o którym mowa w punkcie IV ust. 2.
2. Jeśli Serwis Techniczny otrzyma niekompletne zgłoszenie, poinformuje Licencjobiorcę o tym fakcie i wskaże jakie informacje są niezbędne do podjęcia działań serwisowych.
3. Czynności Serwisu Technicznego obejmują:
 - a. pomoc w instalacji programu (w szczególności gdy występują problemy w trakcie jego instalacji),
 - b. udostępnienie kodów aktywacyjnych oprogramowanie drogą elektroniczną,
 - c. pomoc we wprowadzeniu kodów aktywacyjnych oraz weryfikacja ich poprawności,
 - d. pomoc w obsłudze oprogramowania polegającą na wskazaniu ogólnych funkcjonalności do wykonania interesujących Licencjobiorcę czynności oraz wskazaniu dostępności funkcjonalności z zastrzeżeniem, że Serwis Techniczny może skierować klienta do ogólnodostępnych informacji związanych z obsługą programu takich jak instrukcja, FAQ i filmy instruktażowe. W przypadku złożonych zapytań dotyczących obsługi oprogramowania Serwis Techniczny skieruje Licencjobiorcę do działu Szkoleń CAD Projekt K&A,
 - e. aktywację kluczy czasowych,
 - f. naprawę działania oprogramowania,
 - g. sprawdzenie poprawności działania oprogramowania o ile Licencjobiorca wskaże w jakim zakresie oprogramowanie działa potencjalnie niewłaściwie,

- h. weryfikację poprawności konfiguracji sprzętowej względem wymagań systemowo sprzętowych oprogramowania oferowanego przez CAD Projekt K&A,
 - i. przyjmowanie, weryfikacja oraz zgłaszanie błędów i sugestii przekazywanych przez Licencjobiorcę.
4. Czynności Serwisu Technicznego nie obejmują:
- a. wykonywania projektów lub ich fragmentów,
 - b. rysowania modeli 2d lub 3d,
 - c. przeróbki i konwersji modeli 3d,
 - d. przerabiania i naprawiania plików pochodzących z źródeł innych niż CAD Projekt K&A,
 - e. szkolenia z oprogramowania,
 - f. szkolenia z obsługi komputera,
 - g. konfiguracji komputerów i ich naprawy,
 - h. instalacji, naprawy, bądź konfiguracji oprogramowania produkcji innej niż CAD Projekt K&A,
 - i. rozwiązywaniu błędów w systemie operacyjnym, oprogramowaniu firm trzecich, bądź problemów sprzętowych, które powodują pośrednio, bądź bezpośrednio problemy z działaniem oprogramowania CAD Projekt K&A,
 - j. naprawy działania nieaktualnego oprogramowania (starszego niż ostatnia, dystrybuowana wersja programu produkcji CAD Projekt K&A), chyba, że naprawa nie wymaga zmian w plikach programu, a wsparcie dla danej wersji oprogramowania nie zostało zakończone,
 - k. naprawy działania nieaktualnego oprogramowania na sprzęcie komputerowym, systemach Windows, bądź sterownikach sprzętowych, których data premiery wyprzedza datę dystrybucji oprogramowania,
 - l. Naprawy oprogramowania działającego na sprzęcie lub systemie operacyjnym niezgodnym z wymogami systemowo sprzętowymi wskazanymi przez producenta oprogramowania (CAD projekt K&A).
5. Czynności serwisowe w ramach jednorazowego wsparcia technicznego wskazanego w punkcie I.4 mogą być ograniczone lub niepodejmowane, gdy ich przeprowadzenie jest niemożliwe z przyczyn niezależnych od CAD Projekt K&A oraz gdy wsparcie techniczne dla danej wersji oprogramowania zostało zakończone.

IV. Obowiązki Licencjobiorcy

1. Licencjobiorca w celu zgłoszenia problemu do Serwisu Technicznego może wybrać jedną z trzech dróg zgłaszania:
 - a. za pośrednictwem poczty e-mail,
 - b. za pośrednictwem formularza zgłoszeniowego dostępnego na <https://www.cadprojekt.com.pl/wsparcie-techniczne/>,
 - c. telefonicznie, z zastrzeżeniem, że CAD Projekt K&A nie zagwarantuje możliwości dodzwonienia się do Serwisu Technicznego. Ograniczenia w możliwości dodzwonienia się wynikają bezpośrednio z ilości kontaktujących się tą drogą Licencjobiorców w tym samym czasie.
2. Wymogi dotyczące przyjmowania zgłoszeń problemów do Serwisu Technicznego:
 - a. w celu przyjęcia przez Serwis Techniczny zgłoszenia drogą opisaną w punktach IV.1.a oraz IV.1.b, Licencjobiorca zobowiązany jest przesłać kompletne zgłoszenie, czyli takie, które zawiera poprawne dane takie jak imię i nazwisko osoby zgłaszającej, oznaczenie klucza sprzętowego usb, numer telefonu oraz możliwe szczegółowe informacje o charakterze problemów (ich opis, wskazanie funkcji, które nie działają i jeśli są, to treść komunikatów błędów oraz okoliczności ich wystąpienia),
 - b. w celu przyjęcia zgłoszenia przez Serwis Techniczny, zgłaszanego drogą opisaną w punkcie IV.1.c, Licencjobiorca zobowiązany jest połączyć się bezpośrednio z pracownikiem Serwisu Technicznego dzwoniąc na numer Serwisu Technicznego wskazany w danych kontaktowych na www.cadprojekt.com.pl oraz możliwe szczegółowo opisać serwisantowi charakter występujących problemów (ich opis, wskazanie funkcji, które nie działają i jeśli są, to treść komunikatów błędów oraz okoliczności ich wystąpienia).
3. W celu otrzymania wsparcia technicznego Licencjobiorca zobowiązany jest do postępowania zgodnie z wytycznymi Serwisu Technicznego.
4. W celu otrzymania kodów aktywacyjnych Licencjobiorca prześle za pośrednictwem poczty elektronicznej prośbę o ich udostępnienie wraz z oznaczeniem klucza sprzętowego, dla którego posiada Licencję na oprogramowanie.