



## Rodzaje i ceny pomocy technicznej

### Upgrade Podstawowy

- możliwość pobierania aktualnych wersji systemu Comarch ERP Optima, zawierających nowe funkcjonalności oraz **zgodnych z nowymi przepisami** w zakresie prawa podatkowego i ustawy o rachunkowości,
- możliwość **korzystania z konsultacji mailowych** ze specjalistami Comarch w zakresie korzystania i działania oprogramowania Comarch ERP Optima.

### Upgrade Premium \*

- **możliwość korzystania z konsultacji telefonicznych i mailowych** specjalistów Comarch w zakresie korzystania i działania aktualnej wersji oprogramowania Comarch ERP Optima,
- wyższy priorytet na obsługę zapytań mailowych,
- dostęp i możliwość korzystania z 4 szkoleń elektronicznych przez cały okres trwania Upgrade'u Premium.

\*dotyczy Klientów stacjonarnej wersji Comarch ERP Optima

### Ceny:

- **Upgrade Podstawowy** - procent wartości instalacji Klienta wg cen obowiązujących na dzień jego wykupu. Szczegóły opisane są w warunkach gwarancji dostępnych na indywidualnych stronach.
- **Upgrade Premium** - Klient może zakupić Upgrade Premium dla swojej firmy, niezależnie od posiadanych modułów, stanowisk czy użytkowników na okres miesiąca w cenie **175 zł netto** lub **1750 zł netto** rocznie. **Biura Rachunkowe** będą mogły nabyć Upgrade Premium odpowiednio za: **210 zł netto** na miesiąc lub **2100 zł netto** na rok.

## FAQ

### 1. Kogo dotyczą zmiany związane z wprowadzeniem Upgrade Premium?

Zmiany dotyczą Klientów Comarch ERP Optima w wersji stacjonarnej i dostępu do konsultacji telefonicznych dla nich. Zmiany dotyczą Klientów, których aktualny upgrade obowiązuje od 1 lutego 2019 (wtedy nastąpiła zmiana warunków gwarancji dla programu Comarch ERP Optima). W okresie przejściowym tj. do dnia 14.10.2019 (do momentu wprowadzenia Upgrade Premium na rynek) dostęp do konsultacji telefonicznych był utrzymany dla wszystkich. Od 14.10.2019 r. o dostępie do konsultacji telefonicznych decyduje posiadanie aktualnego Upgrade Premium lub data ważności wykupionego upgrade'u mieszczącego się w przedziale od data bieżąca do 31.01.2020 r.

### 2. Jakie korzyści otrzyma Klient kupując Upgrade Premium?

Konsultacje telefoniczne, dostęp do wybranych e-szkoleń (Handel - prowadzenie sprzedaży w systemie, Księgowość - podstawy pracy z modułem Comarch ERP Księga Handlowa, Księgowość - podstawy pracy z modułem Comarch ERP Optima Księga Podatkowa oraz Płace i Kadry - ewidencja i rozliczanie pracowników), większy priorytet obsługiwanych zgłoszeń w Systemie Obsługi Zgłoszeń.

### 3. W jaki sposób zakupić Upgrade Premium?

Zakup Upgrade Premium odbywa się tylko i wyłącznie za pośrednictwem Partnera. Możliwość kontaktu telefonicznego ze specjalistami Comarch możliwa będzie od dnia następnego po zakupie.

### 4. Czy wykup Upgrade Podstawowego ulega zmianie?

Nie. Zasady wykupu Upgrade'u Podstawowego są analogiczne jak wykup dotychczasowego upgrade'u.

### 5. Nie posiadam Upgrade Podstawowego. Czy mogę wykupić sam Upgrade Premium?

Nie. Warunkiem do zakupu Upgrade Premium jest posiadanie aktualnego Upgrade Podstawowego.

### 6. Gdzie znajdę informację do kiedy jest ważny mój Upgrade Podstawowy i Upgrade Premium?

Taka informacja pojawi się w programie Comarch ERP Optima w wersji stacjonarnej, w menu Pomoc > O programie. Informacja dostępna będzie również na Indywidualnych Stronach Klientów.

### 7. Gdzie i jakie szkolenia udostępnione są w ramach Upgrade Premium?

Link do szkoleń w ramach Upgrade Premium dostępny jest po zalogowaniu na Indywidualne Strony Klientów wybierając Szkolenia – Upgrade Premium w prawym bocznym panelu o nazwie Pozostałe.

Udostępnione szkolenia to: Handel - prowadzenie sprzedaży w systemie, Księgowość - podstawy pracy z modułem Comarch ERP Księga Handlowa, Księgowość - podstawy pracy z modułem Comarch ERP Optima Księga Podatkowa oraz Płace i Kadry - ewidencja i rozliczanie pracowników.