

РЕГЛАМЕНТ ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСЛУГИ ОТ ОМЕГАСОФТ ООД

Този документ регламентира услугите, осигурявани от екипа на ОмегаСофт ООД. Услугите се извършват чрез e-mail, по телефон, дистанционен достъп, както и чрез посещение на място, при съответната заявка за такава.

Всички услуги, предоставяни чрез дистанционен достъп, се заплащат съобразно [Ценовата листа](#) на ОмегаСофт ООД.

Заявка за услуга се извършва единствено през [Формата за заявки](#) или на телефони +359 2 439 68 60 и 0700 45654. Използването на различни от горепосочените начини не гарантира изпълнението на услугата.

Всички функционални несъответствия на продукта, възникнали в рамките на гаранционния му период, се отстраняват безвъзмездно и в срокове, съобразени с [Общите условия](#) за ползване на продуктите на ОмегаСофт ООД.

I. ИНСТАЛАЦИИ И ЛИЦЕНЗИ:

Инсталация/преместване на инсталация/ под Firebird ¹	Безплатно
Инсталация/преместване на инсталация/ под MS SQL ²	Платено
Смяна на лиценз/БУЛСТАТ на ползвателя ³	Платено
Възстановяване на парола	Платено

¹Осигурява се инструкция за самостоятелно извършване на инсталация или преместване на инсталация от страна на клиента. При фактическа сложност или затруднения с изпълнението на предоставените указания, се предоставя платена услуга, съгласно [Ценовата листа](#) на ОмегаСофт ООД.

²Инсталацията и преместването на инсталация под MS SQL се извършват единствено от екипа на ОмегаСофт ООД и оторизираните от нея лица. ОмегаСофт ООД не носи отговорност за правилното функциониране на продуктите Омекс[®] под MS SQL, когато инсталирането и преместването не са извършени от екип на компанията.

³При извършване на услугата се начислява административна такса. Клиентът може да заяви консултантска услуга.

II. ОСИГУРЯВАНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ ЗА ПРОДУКТИТЕ

Ръководство на потребителя	Безплатно
Обучения в офис на ОмегаСофт ООД или при клиент	Платено
Нормативни консултации ⁴	Платено
Телефонни консултации ⁵	Безплатно

⁴На клиентите се осигуряват становища и нормативни документи, свързани с трудовите възнаграждения и администрирането на персонал, предоставяни от държавни органи.

⁵Телефонните консултации обслужват конкретно дефинирани запитвания и се предоставят при техническа възможност.

III. ОСИГУРЯВАНЕ НА ИНСТРУКЦИИ ЗА РАБОТА С ПРОДУКТИТЕ

Решения на стандартни казуси	Безплатно
Изготвяне на стандартни за продукта справки	Безплатно
Настройка на експорт към банки	Безплатно
Работа с модул Омекс® Direct	Безплатно
Извършване на промени минал месец	Безплатно
Нова версия – информация за дата и промени	Безплатно
Настройка на разплащателни пера	Безплатно

На клиентите безплатно се предоставят инструкции и основни насоки за извършване на изброените дейности, с цел самостоятелно разрешаване на въпросите. При фактическа сложност или затруднения с изпълнението на предоставените указания, се предоставя платена услуга, съгласно [Ценовата листа](#) на Омегасофт ООД.

IV. ДЕЙНОСТИ, НАСТРОЙКИ

Изготвяне на макет за документи	Платено
Проверка на Декларации №1 и №6, файлове с болнични за подаване към НОИ	Платено
Проверка на грешно въведени настройки и данни, водещи до некоректно пресмятане	Платено
Обработване на възстановено със съдебно решение лице	Платено
Изготвяне на нестандартни за продукта справки	Платено
Настройка на система за контрол на достъпа и управление на работното време	Платено
Настройка на Омекс® Командер	Платено
Настройка на Омекс® Портал	Платено
Настройка на схеми за осчетоводяване и обмен на данни със счетоводни програми	Платено
Настройка на модул Производство	Платено
Настройка за работа със Сумирано отчитане на работното време ⁶	Безплатно
Годишно преизчисляване на данък ⁷	Безплатно
Изготвяне на Справка по чл. 73 ⁸	Безплатно

^{6, 7, 8}В сайта на Омегасофт ООД на разположение на клиента има осигурени инструкции. При фактическа сложност или затруднения с изпълнението на предоставените указания, се предоставя платена услуга, съгласно [Ценовата листа](#) на Омегасофт ООД.

V. БАЗИ ДАННИ:

Отстраняване на грешки в базите данни ⁹	Платено
Импортиране на данни	Платено
Проверка на база данни	Платено
Конвертиране на данни, обработвани с конкурентни продукти	Платено
Обединяване на бази данни	Платено

⁹Грешките в базите данни могат да възникнат от неправилни настройки или технически неизправности при клиента. Служител на ОмегаСофт ООД преценява всеки конкретен случай и уведомява предварително клиента, когато консултацията и/или услугата ще бъде платена.

VI. АКТУАЛИЗАЦИЯ НА ВЕРСИЯТА НА ПРОДУКТИТЕ

Осигурява се безплатна видео инструкция. При постъпила заявка от клиента, представител на екипа на ОмегаСофт ООД извършва платена услуга по актуализиране на продукта.

Настоящият Регламент ще се актуализира периодично, за да бъде в съответствие с настъпилите изменения в нашите дейности и за да отговаря на променящите се потребности на нашите клиенти.