

Szoftvertámogatás

1. § Szoftvertámogatási feltételek

A SEEBURGER vállalja a SEEBURGER megbízási visszaigazolásában szereplő SEEBURGER-szoftverrel kapcsolatos támogatási szolgáltatások elvégzését, különös tekintettel az alábbi 1 a és 1 b §§ pontokban leírtakra; egyébként pedig, amennyiben a 1 a és 1 b §§ pontok vagy a megbízási visszaigazolás másként nem rendelkeznek, kiegészítésként az Általános Üzleti, Értékesítési, Szállítási és Szoftvertámogatási Feltételek 1-12 §§-ai irányadóak.

1a § Szoftvertámogatási szolgáltatások

A SEEBURGER a megállapodott támogatási szintnek megfelelően végzi szolgáltatásait. A támogatási kötelezettség csak a szoftver legújabb verziójára vonatkozik, amennyiben egyedi esetekben a frissítés az ügyfél által elvárható. A SEEBURGER a telepítendő új verziókra való hivatkozással a probléma megoldásának megkezdésével nem késlekedhet. A megállapodott szolgáltatásokat – különös tekintettel a forróvonalon történő telefonos segítségnyújtásra – csak az ügyfélnek a szerződésben kapcsolattartó személyként megjelölt és képzett munkatársai kérhetik. A SEEBURGER fenntartja magának a jogot, hogy személyzetcsere esetén a telefonos betanításért külön díjat számíton fel.

1.) Programtámogatás

a) Hibaelhárítás:

A SEEBURGER a szavatossági kötelezettségen túlmenően köteles a programszolgáltatásokkal szembeni olyan, lényeges eltéréseket jelentő programhibákat – többek között új programverzió szállításával – megszüntetni, melyek a program használatát jelentős mértékben hátrányossá teszik. Amennyiben ez nem várható el az ügyféltől, akkor ő viseli a telepített verzió hibaelhárításának járulékos költségeit. A SEEBURGER díjazást kérhet ráfordításai megtérítésére, amennyiben olyan hiba elhárításán dolgozott, amely nem az ő felelősségi körébe tartozott.

b) Program-továbbfejlesztések és -javítások:

A SEEBURGER a programok továbbfejlesztett verzióit kérésre, valamint konkrét szükséglet esetén kérés nélkül is felajánlja az ügyfélnek. Ugyanakkor ezek a programszolgáltatások benne foglaltnak a támogatási átalánydíjban. A támogatási átalány nem tartalmazza azokat a kiegészítő modulokat, amelyek új rendszerkomponensekként szerepelnek a SEEBURGER-árlistában.

c) Törvényben foglalt módosítások:

Amennyiben a programokon törvényi előírások alapján módosítások elvégzése szükséges, akkor a SEEBURGER törekszik rá, hogy ezeket a módosításokat idejében elvégezze és felkínálja azokat az ügyfélnek. A jogi előírások figyelembe vételére és betartására vonatkozó felelősségvállalás ugyanakkor ezzel nem történik meg. A SEEBURGER külön díjazást kérhet, ha a módosítások meghaladják a szokásos programtámogatás mértékét.

2.) A támogatási kör behatárolása

Nem tartozik a szerződés szerinti támogatási körbe új programverziók telepítése, helyszíni támogatás, képzés és az olyan hibák elhárítása vagy olyan módosítások elvégzése, amelyek a meglévő operációs rendszerek vagy hardverkörnyezet módosítása vagy a szoftver önkényes módosítása vagy annak nem rendeltetésszerű használata nyomán válnak szükségessé.

A SEEBURGER külön díjazás ellenében többek között a kommunikációs szolgálatok tesztelésére is lehetőséget kínál. A SEEBURGER felkínálja ezenkívül – az ügyfél kívánságára és külön díjazás ellenében – a Seeburger-szoftvernek új hardveren történő telepítését, frissítéseket (update) telepítését, valamint szoftvercsere támogatását szoftverfejlesztési kibocsátások alkalmával.

3.) Támogatási szolgáltatások

A SEEBURGER alapszolgáltatásai a mindenkori támogatási szint alapján értendők (rendelkezésre állási idők, reakcióidők, nyelv stb.).

Valamennyi, szoftvertámogatási szerződéssel rendelkező ügyfél számára web-alapú támogatási rendszer áll rendelkezésre tudás-adatbázis használatával. Az ott bejelentett eseményeket az ügyfelek nyomon követhetik (köztesállapot-követés).

A SEEBURGER minden eseményt megvizsgál abból a szempontból, hogy a bejelentett esemény a SEEBURGER felelősségi körébe tartozik-e, tehát összefügg-e a hibás vagy nem elérhető funkció vagy egyéb probléma a SEEBURGER-termékkel. A támogatási szolgáltatás magában foglal egy rövid tanácsadást is (az adott esetben a támogatási szintnek megfelelő időtartamon belül), ha olyan támogatási esemény kerül bejelentésre, amelynek a SEEBURGER-alkalmazás hibás konfigurálása vagy hibás kezelése az oka. A SEEBURGER mindazonáltal a support-teammél bejelentett konzultációs szolgáltatásokat a SEEBURGER-árlista alapján számolja el.

A SEEBURGER kiváltképp fenntartja magának a jogot térképek (mapping), folyamatábrák, rendszerbeállítások vagy a rendszerkörnyezet ügyfél által történő módosításai esetén a konzultációs szolgáltatásoknak előzetes bejelentés után, a SEEBURGER-árlista alapján történő elszámolására.

4.) Az egyes támogatási események prioritási fokozatai

Az egyes támogatási események prioritását/sürgősségét az ügyfél határozza meg az alábbi irányelvek szerint, melyekből azután a megállapodott támogatási szintnek megfelelően a SEEBURGER általános reakcióidői következnek:

1. prioritás: Vészhelyzet („emergency”):

A vészhelyzet („emergency”) sürgősségű/prioritású támogatási esemény akkor indokolt, ha különösen súlyos üzemzavarok szakítják meg a normál munkamenetet: azonnal elvégzendő feladatok nem kerülhetnek elvégzésre. Ezt a rendszert teljes leállása vagy a termelésben részt vevő SEEBURGER-rendszer különösen fontos funkcióinak kimaradása okozza. Az esemény közvetlen beavatkozást igényel, mivel a működés-kimaradás súlyos károkhöz vezethet.

2. prioritás: Kritikus esemény („critical”):

A kritikus („critical”) sürgősségű/prioritású támogatási esemény akkor indokolt, ha komoly üzemszünetek lépnek fel: fontos feladatok elvégzése nem lehetséges. A SEEBURGER-rendszer hibás vagy nem elérhető funkcióit sürgősen el kell hárítani. Ez az esemény gyors beavatkozást kíván, mivel a folyamatosan fennálló hibás működés komoly üzemszüneteket okozhat a termelő rendszer valamennyi munkafolyamatában.

3. prioritás: Nem kritikus esemény („Non-critical”):

A nem kritikus („non-critical”) sürgősségi prioritású támogatási esemény akkor indokolt, ha üzemzavarok szakítják meg a normál üzemmenetet. Ezt a SEEBURGER-rendszer hibás vagy nem elérhető működése okozza.

4. prioritás: Nem számottevő esemény („Minor”):

A nem számottevő („Minor”) sürgősségű/prioritású támogatási esemény akkor indokolt, ha nem, vagy csekély jelentőségű üzemszünetek lépnek fel a munkamenetben. Ezt a SEEBURGER-rendszer olyan hibás vagy nem elérhető működése okozza, melyre nem naponta vagy rendszeresen van szükség.

A teszt-rendszerek osztályozása:

Teszt-rendszerek azonos problémahelyzetei normál esetben a termelőrendszer ugyanazon eseményének sürgősségi/prioritási fokozatai alatti fokozatot indokolják.

Azok az esetek, amikor a SEEBURGER nem a megadott maximális reakcióidőn belül jár el, az arany- vagy platinaszintű szerződéssel rendelkező ügyfél által eszközölhető. A platina-szintű ügyfél szerződésének részleteit a „24/7 platinum level support services” melléklet a platina-szintű ügyfél szerződésének részeként szabályozza. Az arany-szintű ügyfél problémájának eszközölése a SEEBURGER-támogatás vezetőjével szemben a megadott szervizelési időpontokban történik.

1b § A szerződés időtartama, fizetési feltételek és a szoftvertámogatás felmondása

1) A szoftvertámogatási megbízási határozatlan időre szól. A megbízási odaítélésének éve tört évről számít és 12.31-én ér véget. A folyamatos szoftvertámogatási megbízási három hónapos felmondási határidővel bármelyik fél az adott naptári év végével felmondhatja. Ez tört évről nem érvényes. A felmondásnak az érvényességhez minden esetben írásban kell megtörténnie.

2) A nyomós okból történő azonnali felmondás jogát mindez nem érinti. A SEEBURGER különösen akkor jogosult azonnali felmondásra, ha az ügyfél hosszabb időn keresztül elmulasztja a támogatási átalány megfizetését vagy módosítja a szoftvert, megnehezítve ezzel a támogatást. A támogatási szolgáltatások ebben az esetben beszüntethetők.

3) A mindenkori elszámolási időszakra vonatkozó támogatási átalány előre esedékes, azaz a tört évre fizetendő első támogatási átalány a licenccel járva válik esedékessé, a következő évek támogatási átalányai pedig minden januárban – a SEEBURGER számlájának kiállítása után.

(4) A támogatási átalány módosításait a SEEBURGER idejében bejelenti. Az ügyfél jogosult a szoftvertámogatási megbízási a kiigazítás hatálya lépésének idejétől számított 6 hetes felmondási határidővel írásban felmondani, ha a módosított átalányfizetési feltételekkel nem kívánja folytatni a szerződéses jogviszonyt.

(5) Az ügyfél csak jogerős vagy elismert ellenköveteléseket számíthat be. Ugyanez érvényes a visszatartás jogára is