



invigor

**Támogatási Szolgáltatási Feltételek
- Premier Support for Systems -**

Hatályos: 2013. január 2.-től

Tartalomjegyzék

1	SZOLGÁLTATÓ ADATAI	3
2	SZOLGÁLTATÁSI FELTÉTELEK	3
2.1	ÉRVÉNYESSÉG	3
2.2	A SZOLGÁLTATÁS TARTALMA	3
2.2.1	<i>Telefonos támogatás</i>	3
2.2.2	<i>Helyszíni támogatás</i>	3
2.2.3	<i>Hardver cserealkatrészek</i>	3
3	AZ ÜGYFÉL KÖTELEZETTSÉGEI.....	4

1 Szolgáltató adatai

Név: Invigor Informatika Korlátolt Felelősségű Társaság
Cím: 1114 Budapest, Bartók Béla út 15.d. ép.

2 Szolgáltatási feltételek

2.1 Érvényesség

A Szolgáltató telefonos és helyszíni terméktámogatást nyújt az Ügyfél számára az alábbi 2.2 részben („A Szolgáltatás tartalma”) leírtaknak megfelelően.

A Szolgáltatás csak a szolgáltatás által lefedett rendszerekre, illetve a szolgáltatás által lefedett rendszereken futó, a szolgáltatás által lefedett operációs rendszerre vonatkozik.

A Szolgáltató üzleti szempontból indokolt erőfeszítéseket tesz a szolgáltatás biztosítása érdekében.

2.2 A Szolgáltatás tartalma

2.2.1 Telefonos támogatás

Telefonos támogatás a fedett rendszerhez és fedett szoftver meghibásodásaihoz (alább meghatározva), a hét minden napján, napi 24 órában (7x24), beleértve a hivatalos munkaszüneti napokat is. Az Ügyfél a támogatási igényét munkaidőben (munkanap 8-16 óra között) e-mailen keresztül a Szolgáltató hibabejelentő címén (support@invigor.hu) vagy telefonon keresztül a Szolgáltató hibabejelentő telefonszámán (+36-70-2120660) keresztül, munkaidőn kívül pedig telefonon a Szolgáltató hibabejelentő telefonszámán (+36-70-2120660) keresztül kérheti.

2.2.2 Helyszíni támogatás

Helyszíni támogatás a fedett rendszer működési hibáihoz, a hét minden napján, napi 24 órában (7x24), beleértve a munkaszüneti napokat is.

2.2.3 Hardver cserealkatrészek

Abban az esetben, ha a Szolgáltató megállapítja, hogy egy hardver alkatrész cseréje szükséges, a Szolgáltató elküldi a cserealkatrészt az ügyfél telephelyére („cserealkatrész(ek)”), majd a Szolgáltató mérnöke beszereli azt a meghibásodott lefedett rendszerbe.

Ügyfél tudomásul veszi, hogy Szolgáltató a cserealkatrészeket külföldön létesített alkatrészellátási forrásból szerzi be, így a cserealkatrész időbeni rendelkezésre állására a támogatási szolgáltatási egyedi szerződéseiben meghatározott helyszíni támogatási reakcióidőket nem tudja garantálni. A Szolgáltató minden üzleti szempontból indokolt erőfeszítést megtesz, hogy a cserealkatrészt 1 munkanapon belül beszerezze és elküldje az Ügyfélnek. A cserealkatrészek új vagy újszerű minőségűek, bevizsgáltak és letesztelték. Azok a hardver cserealkatrészek, amelyek a szolgáltatás részeként biztosíthatók, csak a fedett rendszerhez használhatók fel.

3 Az Ügyfél kötelezettségei

A Szolgáltatónak a Szolgáltatás nyújtására vonatkozó kötelessége az Ügyfél összes, alábbi kötelezettségének teljesítésétől függ. Amennyiben az Ügyfél elmulasztja ezen kötelezettségek bármelyikének teljesítését, ez a Szolgáltatás megtagadását vagy késleltetését eredményezheti.

- **Rendszerkarbantartás.** Az ügyfél elvégzi a rendszer előírt karbantartását, a fájlrendszerek karbantartását és a megelőző-beavatkozó diagnosztikai adatok figyelését.
- **A meghibásodott alkatrészek visszaszolgáltatása.** Abban az esetben, ha a Szolgáltató cserealkatrészt küld az Ügyfélnek, az Ügyfél a meghibásodott alkatrészt a csere elvégzése után köteles Szolgáltató tulajdonába átadni, mellyel azután Szolgáltató szabadon rendelkezhet.
- **Képzett dolgozók.** Az Ügyfél megfelelő alkalmazottakat jelöl ki, akik megfelelő műszaki képzettséggel rendelkeznek a Szolgáltató műszaki utasításainak követésére a Szervizszolgáltatás céljára. Az ügyfél gondoskodik arról, hogy a szolgáltatás által lefedett szoftverrel kapcsolatban terméktámogatást kérő kapcsolattartói bizonyítvánnyal vagy képzettséggel rendelkezzenek a szolgáltatás által lefedett szoftverben a Szolgáltató irányításával végzett hibakeresés és hibaelhárítás területén. A Solaris operációs rendszerrel kapcsolatosan terméktámogatást kérő kapcsolattartóknak bizonyítvánnyal rendelkező (legalább I. és II. szintű) Solaris rendszergazdáknak kell lenniük.
- **Hibajavítási tevékenység.** Az Ügyfél haladéktalanul elvégzi a Szolgáltató által ajánlott hibajavítási tevékenységet. Ha az ügyfél elmulasztja az ajánlott hibajavítási tevékenység elvégzését, az ebből származó szoftverhibák megoldása további munkaidő-ráfordítást és anyagköltséget eredményezhet.