

Programul de Suport Extins WinMENTOR ENTERPRISE

A.1. MENTENANTA

a. Versiuni noi ale programelor

Toate patch-urile, versiunile de update, upgrade, imbunatatirile, versiunile revizuite, cu upgrade-uri legate de actualizari legislative si/sau cu functionalitati adaugate (denumite in continuare "upgrade") ulterioare actualei versiuni a pachetului de programe WinMENTOR ENTERPRISE (denumit in continuare "programe") si aparute pe durata validitatii prestarii serviciilor de Suport Extins vor fi puse de Furnizor la dispozitia Beneficiarului inclus in programul de Suport Extins in mod gratuit, prin site-urile de lucru ale Furnizorului: www.winmentor.ro, [ftp.winmentor.ro](ftp://ftp.winmentor.ro) sau [ftp2.winmentor.ro](ftp://ftp2.winmentor.ro), sau oricare alt site de lucru cu conditia ca Beneficiarul sa aiba, in momentul aparitiei noii versiuni, un contract valabil de Suport Extins cu Furnizorul. In acelasi timp, Furnizorul nu are in nici un fel obligatia neconditionata de a pune la dispozitie astfel de upgrade-uri, indiferent de momentul dat.

In caz de neplata in termen de maxim 15 zile calendaristice de la data scadentei stabilite prin Anexa 1 a ratelor prevazute pentru includerea Beneficiarului in programul de Suport Extins, Furnizorul are dreptul sa limiteze dreptul de utilizare a programelor la versiunea pana la care a fost achitat tariful stabilit.

Furnizorul programelor poate sa puna la dispozitia Beneficiarului module complete noi, optionale sau aditionale ale oricaruia din componentele programelor, fara ca Furnizorul sa dea aprioric Beneficiarului dreptul de a le utiliza in mod gratuit.

Orice servicii de natura tehnica solicitate de Beneficiar pentru realizarea de upgrade-uri pot fi furnizate de Furnizor daca acesta le considera necesare. Furnizorul poate decide asupra tarifarii lor separate.

b. Corectare "Bug"-uri

Suportul pentru semnalarea si corectarea bug-urilor poate fi oferit numai pentru cazurile in care erorile manifestate de programe pot fi verificate si reproduse. Beneficiarul va furniza in acest sens toate informatiile care sunt necesare pentru verificarea si reproducerea problemei semnalate, inainte de activarea obligatiei Furnizorului de a furniza suport tehnic pentru rezolvarea acestora.

Un "bug" este un caz de functionare defectuoasa a programelor prin comparatie cu modul normal de functionare, asa cum a fost el definit de Furnizor prin documentatia de utilizare pusa la dispozitia Beneficiarului, prin scolarizarea care a fost oferita acestuia sau prin orice documentatie tehnica pusa la dispozitia acestuia, in forma tiparita sau electronica, in acest sens.

Corectarea bug-urilor, atunci cand ea a fost incheiata, poate fi furnizata sub forma unei solutii temporare (ex.: executabil intermediar) sau sub forma unei versiuni noi a programelor, cu includerea eventuala unor instructiuni de configurare si utilizare pentru implementarea modalitatii de corectare a bug-ului. Orice corectare a unui bug va fi suportata de Furnizor in limita unor eforturi comerciale rezonabile.

A.2. SUPORTUL TEHNIC

Imediat dupa incheierea perioadei destinate implementarii programelor, Furnizorul ofera suport tehnic prin email si telefon (prin solutii on-demand remote support, pe care Furnizorul le detine si pe care atesta ca le va utiliza in activitatea de suport telefonic destinat Beneficiarului), prin personal dedicat, dupa cum urmeaza:



a. Tipuri de interventii:

- servicii de remediere a incidentelor prin telefon, fax, mail, messenger. Se refera la acele servicii care nu necesita vizualizarea sau interventia directa in sistemele hard sau in bazele de date;
- informatii cu privire la documentatie;
- informatii privind functionalitati noi ale aplicatiei si modul in care acestea pot fi utilizate in contextul concret al sistemelor clientului;
- preluarea de sesizari, propuneri de modificari etc.;
- un numar de ... ore de interventie directa pe baza de date, in fiecare luna din primul an de Suport Extins, direct si/sau prin distribuitorul autorizat, care: pot fi efectuate atat remote (la distanta) cat si la sediul clientului, in functie de situatie.

b. Ore de lucru: de luni pana vineri, intre orele 09:00 – 17:00.

Mesajele trimise prin email si primite in afara acestui interval de timp vor primi raspuns in ziua lucratoare urmatoare zilei trimiterii.

c. Coordonate de contact:

e.mail: mentor@winmentor.ro

telefon: 0232-217.260, int: 104, 113, 114

d. Timp de raspuns:

Furnizorul va depune toate eforturile rezonabile necesare pentru a raspunde in timpul cel mai scurt tuturor solicitarilor de suport, in decurs de 8 ore, in zilele de lucru. Beneficiarul este rugat sa indice nivelul de urgenta a problemei la care se refera solicitarea sa. Datorita naturii specifice a produselor software de gestiune,

rezolvarea integrală a solicitărilor Beneficiarului poate dura zile sau chiar săptămâni, în funcție de complexitatea problemei semnalate.

e. Înaintarea solicitării de servicii:

Beneficiarul este rugat să trimită solicitările sale de suport tehnic mai întâi prin email la adresa indicată mai sus, pentru a facilita:

- schimbul de informații legate de problema semnalată, care va fi mai eficient, în special atunci când este necesară transmiterea de fișiere, date sau rapoarte;
- clasificarea în ordinea priorității de sosire a solicitărilor inițiale și a actualizărilor, dar și trasabilitatea în timp a solicitărilor.

f. Zile libere:

Serviciile de suport tehnic nu sunt disponibile în zilele de sâmbătă și duminică, precum și în cele stabilite de lege ca fiind sărbători legale. Mesajele sosite de la Beneficiar în aceste zile vor primi răspuns în ziua lucrătoare consecutivă zilei trimiterii.

