

Programul de Suport Extins WinMENTOR ENTERPRISE[®]

A.1. MENTENANȚĂ

a. Versiuni noi ale programelor

Toate patch-urile, versiunile de update, upgrade, îmbunătățirile, versiunile revizuite, cu upgrade-uri legate de actualizări legislative și/sau cu funcționalități adăugate (denumite în continuare „upgrade”) ulterioare actualei versiuni a pachetului de programe **WinMENTOR ENTERPRISE** (denumit în continuare „programe”) și apărute pe durata validității prestării serviciilor de Suport Extins vor fi puse de Furnizor la dispoziția Beneficiarului inclus în programul de Suport Extins în 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 condiția că Beneficiarul să aibă, în momentul apariției noii versiuni, un contract valabil de Suport Extins cu Furnizorul. În același timp, Furnizorul nu are în nici un fel obligația necondiționată de a pune la dispoziție astfel de upgrade-uri, indiferent de momentul dat.

În caz de neplată în termen de maxim 15 zile calendaristice de la data scadenței stabilite prin Anexa 1 a ratelor prevăzute pentru includerea Beneficiarului în programul de Suport Extins, Furnizorul are dreptul să limiteze dreptul de utilizare a programelor la versiunea până la care a fost achitat tariful stabilit.

Furnizorul programelor poate să pună la dispoziția Beneficiarului module complet noi, opționale sau adiționale ale oricăruia din componentele programelor, fără că Furnizorul să dea aprioric Beneficiarului dreptul de a le utiliza în mod gratuit.

Orice servicii de natură tehnică solicitate de Beneficiar pentru realizarea de upgrade-uri pot fi furnizate de Furnizor dacă acesta le consideră necesare. Furnizorul poate decide asupra tarifării lor separate.

b. Corectare „Bug”-uri

Suportul pentru semnalarea și corectarea bug-urilor poate fi oferit numai pentru cazurile în care erorile manifestate de programe pot fi verificate și reproduse. Beneficiarul va furniza în acest sens toate informațiile care sunt necesare pentru verificarea și reproducerea problemei semnalate, înainte de activarea obligației Furnizorului de a furniza suport tehnic pentru rezolvarea acesteia.

Un „bug” este un caz de funcționare defectuoasă a programelor prin comparație cu modul normal de funcționare, așa cum a fost el definit de Furnizor prin documentația de utilizare pusă la dispoziția Beneficiarului, prin școlarizarea care a fost oferită acestuia sau prin orice documentație tehnică pusă la dispoziția acestuia, în formă tipărită sau electronică, în acest sens.

Corectarea bug-urilor, atunci când ea a fost încheiată, poate fi furnizată sub forma unei soluții temporare (ex.: executabil intermediar) sau sub forma unei versiuni noi a

programelor, cu includerea eventuală unor instrucțiuni de configurare și utilizare pentru implementarea modalității de corectare a bug-ului. Orice corectare a unui bug va fi suportată de Furnizor în limita unor eforturi comerciale rezonabile.

A.2. SUPORTUL TEHNIC

Imediat după încheierea perioadei destinate implementării programelor, se oferă suport tehnic prin email și telefon (prin soluții on-demand remote support, pe care Furnizorul le deține și pe care atestă că le va utiliza în activitatea de suport telefonic destinat Beneficiarului), prin personal dedicat, după cum urmează:

a. Tipuri de intervenții:

- servicii de remediere a incidentelor prin telefon, fax, mail, messenger. Se referă la acele servicii care nu necesită vizualizarea sau intervenția directă în sistemele hard sau în bazele de date;
- informații cu privire la documentație;
- informații privind funcționalități noi ale aplicației și modul în care acestea pot fi utilizate în contextul concret al sistemelor clientului;
- preluarea de sesizări, propuneri de modificări etc.;
- un număr de ... ore de intervenție directă pe bază de date, în fiecare lună din primul an de Suport Extins, direct și/sau prin distribuitorul autorizat, care: pot fi efectuate atât remote (la distanță) cât și la sediul clientului, în funcție de situație.

b. Ore de lucru: de luni până vineri, între orele 09:00 – 17:00.

Mesajele trimise prin email și primite în afara acestui interval de timp vor primi răspuns în ziua lucrătoare următoare zilei trimiterii.

c. Coordonate de contact:

e.mail: mentor@winmentor.ro

telefon: 0232-217.260

d. Timp de răspuns:

Furnizorul va depune toate eforturile rezonabile necesare pentru a răspunde în timpul cel mai scurt tuturor solicitărilor de suport, în decurs de 8 ore, în zilele de lucru. Beneficiarul este rugat să indice nivelul de urgență a problemei la care se referă solicitarea sa. Datorită 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 update-urilor, 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.