

POLITICA INTEGRISOFT SOLUTIONS DE ASIGURARE A SUPPORTULUI TEHNIC PENTRU COMPONENTELE SISTEMULUI INFORMATIC INTEGRAT AVANSIS

I. Introducere

Prezentul document reprezintă Politica Integrisoft Solutions de asigurare a serviciilor de suport tehnic pentru CLIENTUL care a achiziționat și implementat una sau mai multe componente ale sistemul informatic integrat "Avansis".

Pentru furnizarea de către Integrisoft Solutions a serviciilor de suport tehnic pentru Sistemul informatic integrat "Avansis", CLIENTUL are obligația de a accepta și înțelege termenii și condițiile astfel cum sunt definite mai jos (denumite în continuare „Documentul”).

Prezentul document de acordare a serviciilor de suport tehnic pentru sistemul informatic integrat "Avansis" împreună cu Contractul de servicii („Contractul”) vor guverna relațiile stabilite între CLIENT și Integrisoft Solutions cu privire la termenii și condițiile de furnizare ale Serviciilor de suport tehnic pentru sistemul informatic integrat „Avansis”. Serviciile de suport tehnic se acordă numai pentru produsele software licențiate "Avansis". Pentru a beneficia de serviciile de suport tehnic, toate componentele sistemului informatic integrat "Avansis" implementate trebuie să fie licențiate în mod corespunzător, iar serviciile de suport tehnic pentru toate componentele "Avansis" achiziționate trebuie să fie contractate și plătite la zi de către CLIENT.

Daca nu este specificat altfel, suportul tehnic se acorda pentru TOATE produsele sistemului integrat Avansis. Prezenta Politică de servicii de suport tehnic pentru Sistemul informatic integrat "Avansis" poate fi modificată de Integrisoft Solutions atunci când este necesar. Aceste schimbări ale Politicii de servicii de suport tehnic pentru sistemul informatic integrat "Avansis" nu vor duce la o reducere a nivelului serviciilor oferite prin contract.

II. TERMENII SERVICIULUI DE SUPORT TEHNIC PENTRU SISTEMUL INFORMATIC INTEGRAT "AVANSIS"

A. DURATA SERVICIILOR DE SUPORT TEHNIC

Serviciile de suport tehnic pentru sistemul informatic integrat "Avansis" intră în vigoare de la data semnării contractului de către ambele Părți. Cu excepția cazului în care este prevăzut altfel în contract, serviciile de suport tehnic pentru sistemul informatic integrat "Avansis", vor fi asigurate de către Integrisoft Solutions pentru o perioada de 12 luni, în afara cazului în care una dintre părți

va solicita încetarea contractului de furnizare a serviciilor de suport tehnic, printr-o notificare cu cel puțin 60 de zile înainte de expirarea datei de valabilitate,
Contractul se va prelungi automat cu perioade succesive de câte 12 luni. Integrisoft NU este obligat în a asigura suportul tehnic la sfârșitul perioadei contractuale.

B. SERVICIILE INCLUSE ÎN PACHETUL DE BAZĂ DE SUPORT TEHNIC

Avansis este un sistem informatic integrat în care baza de date este unică pentru toate componentele sale. Prin suportul tehnic Integrisoft Solutions asigură următoarele servicii:

B1. ACTUALIZARE PENTRU VERSIUNILE PRODUSELOR ACHIZIȚIONATE

- actualizarea produselor informatice implementate la CLIENT (furnizarea soluției), în conformitate cu modificările intervenite în legislație (actualizări legislative);
- informarea CLIENTULUI privind apariția de noi versiuni pentru produsele implementate la acesta; informarea se va realiza prin comunicare directă și/sau prin publicare pe website-ul www.integrisoft.ro
- trimiterea versiunilor noi ale produselor implementate la CLIENT la un termen stabilit de comun acord între părți, dar nu mai mult de 30 de zile calendaristice de la data comunicării de către Integrisoft Solutions;
- actualizarea documentației produselor implementate la CLIENT (documentație de utilizare și de parametrizare) în urma corecțiilor sau îmbunătățirilor produselor informatice.

Datorită personalizărilor complexe solicitate de unii dintre clienți, unele dintre actualizările funcționale NU pot fi instalate fără un plan de test personalizat. În acest context, Integrisoft își rezervă dreptul de a efectua cu titlul obligatoriu numai acele actualizări critice solicitate de către lege.

B2. CORECTAREA ANOMALIILOR SURVENITE ÎN FUNCȚIONAREA PRODUSELOR INFORMATICE ȘI A ANOMALIILOR ÎN ÎNREGISTRĂRILE DE DATE - DOVEDITE CA FIIND CAUZATE DE PRODUSUL INFORMATIC

Sistemul informatic integrat "Avansis" înregistrează o evoluție continuă, determinată de:

- perfecționări ale funcționalităților, în sensul creșterii uzabilității și performanțelor în utilizare
- rezolvarea unor erori identificate de Integrisoft Solutions sau de diferiți clienți
- evoluția tehnologică la nivelul platformelor hardware, software și de comunicație;
- punerea la dispoziția utilizatorilor de funcționalități noi

Această evoluție poate duce la incompatibilități, blocaje, anomalii în funcționare sau chiar nefuncționare între componente sau la nefuncționarea sistemului în ansamblu.

Orice schimbare (actualizare) la o altă versiune de bază de date decât cea utilizată la instalarea sistemului informatic integrat "Avansis", urmare a solicitării CLIENTULUI sau a expirării perioadei de suport, implică necesitatea unor modificări în cadrul sistemului informatic integrat "Avansis" (funcții, proceduri, librării).

În cazul în care actualizările anterior menționate nu sunt efectuate, poate interveni imposibilitatea conectării, rulării corecte și complete ale funcționalităților oferite de Sistemul informatic integrat "Avansis". Orice schimbare (actualizare) la o altă versiune de sistem de operare sau la alt sistem de operare decât cel utilizat la instalarea sistemului informatic integrat "Avansis", urmare a solicitării CLIENTULUI sau a expirării perioadei de suport pentru sistemul de operare, implică necesitatea unor modificări în cadrul sistemului informatic integrat "Avansis" (librării, apeluri de funcționalități, rapoarte). În cazul în care actualizările anterior menționate nu sunt efectuate, poate interveni imposibilitatea conectării, lansării, rulării corecte și complete ale funcționalităților oferite de Sistemul informatic integrat "Avansis".

C. TARIFE ASOCIATE SERVICIILOR NEINCLUSE ÎN PACHETUL DE BAZĂ

Integrisoft Solutions poate primi de la CLIENT, pe perioada derulării Contractului de suport tehnic, solicitări de asistență tehnică, consultanță, dezvoltări noi, pe baza de comenzi, cum ar fi, dar fără a se limita la dezvoltarea de rapoarte noi, extinderea funcționalităților existente, dezvoltarea funcționalităților noi, realizarea de școlarizări sau certificări ale utilizatorilor finali noi.

Serviciile pe bază de comandă se vor executa la tariful pe zi-om stabilit prin contractul încheiat între Părți și în condițiile prevăzute în **Procedura de Control a Schimbării**, care va fi anexă la contractul de suport tehnic.

Clienții care contactează servicii de suport tehnic pentru toate componentele achiziționate ale sistemului informatic integrat "Avansis" sunt îndreptățiți să beneficieze de actualizări, release-uri de întreținere, patch-uri la nivelul sistemului informatic integrat "Avansis".

D. REACTIVAREA SERVICIILOR DE SUPORT TEHNIC PENTRU AVANSIS

În măsura în care CLIENTUL solicită reactivarea serviciilor de suport tehnic pentru sistemul informatic integrat "Avansis", ulterior unei perioade în care acestea nu au mai fost asigurate (CLIENTUL nu a achiziționat servicii de suport tehnic sau a renunțat la plata acestora), CLIENTUL va trebui să plătească cumulativ:

- a) valoarea integrală a serviciilor de suport tehnic pentru perioada cuprinsă între data expirării contractului de suport tehnic și data reluării acestuia; și
- b) taxa de reactivare a serviciilor de suport tehnic în procent de 20% din valoarea menționată la litera a).

E. DREPTUL DE A ÎNTRERUPE SUPORTUL TEHNIC

Ca parte normală a ciclului de viață al produsului, poate deveni necesară întreruperea furnizării de servicii de suport tehnic pentru unele dintre produse. INTEGRISOFT Solutions își rezervă dreptul a întrerupe furnizarea acestui serviciu pentru o componenta sau o versiune a unei componente a sistemului integrat Avansis.

E. EFECTUAREA DE COPII DE SIGURANȚĂ PERIODICE

Efectuarea de copii de siguranță și restaurarea bazelor de date nu sunt servicii standard incluse în pachetul de bază.

III. DREPTURI DE PROPRIETATE INTELECTUALĂ ȘI DE AUTOR

Sistemul informatic integrat "Avansis" intră sub incidența legislației românești și internaționale cu privire la drepturile de autor și drepturile de proprietate intelectuală. Software-ul, documentația asociată și livrabilele suplimentare ce însoțesc Sistemul informatic integrat "Avansis" sunt proprietatea exclusivă și deplină a INTEGRISOFT SOLUTIONS. Sistemul informatic integrat "Avansis" este supus condițiilor generale prevăzute în prezentul Document. Toate drepturile de autor, atât morale, cât și patrimoniale, asupra Sistemului informatic integrat "Avansis", cât și asupra rezultatelor serviciilor realizate de INTEGRISOFT Solutions conform prezentului document și în cadrul Contractului de servicii, sunt și vor rămâne proprietatea exclusivă a Integrisoft Solutions, CLIENTUL dobândind doar un drept de utilizare perpetuă, neexclusivă și netransferabilă asupra acestor rezultate.

IV. LIMITAREA RĂSPUNDERII

Integrisoft Solutions nu va fi răspunzătoare pentru nici o pagubă indirectă, incidentală, specială sau în consecință, pentru pagube de pierdere a profiturilor, încasărilor, datelor, suferite de CLIENT sau oricare terță parte având legătura cu obiectul prezentului Document și al contractului de suport tehnic, inclusiv pagube care pot să apară din cauza utilizării defectuoase sau necalificate de către Client a Sistemului informatic integrat "Avansis".

Integrisoft Solutions nu va răspunde pentru funcționarea necorespunzătoare a Sistemului informatic integrat "Avansis", în cazul în care:

- a) CLIENTUL operează, direct sau indirect, modificări asupra Sistemului informatic integrat "Avansis", fără acordul Integrisoft Solutions, sau
- b) CLIENTUL nu respectă recomandările Integrisoft Solutions menționate în Instrucțiunile/Manualul

de utilizare sau privind configurațiile hardware și software desemnate pentru buna funcționare a Sistemului, sau

c) CLIENTUL decide să nu achiziționeze servicii de suportul tehnic în conformitate cu documentul curent privind politica Integrisoft Solutions de asigurare a serviciilor de suport tehnic.

V. DISPOZIȚII FINALE

CLIENTUL are dreptul de a utiliza sistemul informatic integrat "Avansis" în concordanță cu termenii și condițiile din prezentul Document și din Contractul de servicii de suport tehnic încheiat între părți în acest sens.

CLIENTUL va lua toate măsurile necesare pentru ca obligațiile de mai sus să fie cunoscute și respectate și de către angajații și reprezentanții săi, precum și oricăror persoane aflate în orice fel de relație de colaborare cu CLIENTUL care interacționează cu sistemul informatic integrat "Avansis".

Prezentul document este guvernat de legislația română. În cazul în care, oricare dintre prevederile prezentului document ar deveni ilegale, inaplicabile, nule sau neexecutorii pentru orice motiv, acest lucru nu va altera valabilitatea sau forța juridică a clauzelor ramase în vigoare.