

Melléklet - DSRM Általános Szerződési Feltételekhez
Hatályos **2025.04.01.** napjától

Az **Eurogrant Magyarország Zrt.** (továbbiakban: „**Szolgáltató**”) az alábbiakban rögzíti a DSRM szoftver használatára vonatkozó árakat, rendelkezésre állási és terméktámogatási rendelkezéseket.

A jelen melléklet a szoftverre vonatkozó ÁSZF részét képezi és csak azzal együtt értelmezhető.

1. Árlista

A DSRM szoftver használata **2025. május 1.** napjáig díjmentes. Ezen időpontot követően a szoftver használata díjkötelessé válik, amiről Szolgáltató legkésőbb a díjmentes használati időszak utolsó napját megelőző 30. napig értesíti az Ügyfelet.

2. Terméktámogatás, rendelkezésre állás

Probléma típus	Ügy leírása	Prioritás	Válaszidő (Rendelkezésre állási időszakban 09:00-17:00-ig munkanapokon, amennyiben a bejelentés 16:00-ig elküldésre kerül)	Hibaelhárítás megkezdésének vállalt kezdő időpontja (Rendelkezésre állási időszakban 09:00-17:00-ig munkanapokon)	Elhárítási idő (Rendelkezésre állási időszakban; 09:00-17:00-ig munkanapokon)
1.	Ügyfelek 75%-at meghaladó felhasználói fiókra kiható és/vagy Felhasználó adatok legalább 75%-át érintő meghibásodás	KRITIKUS	2 óra	24 órán belül megkezdni a kijavítást	2 munkanapon belül elhárítja, vagy alacsonyabb besorolású szintre redukálja
2.	A webes felület nem elérhető egy Felhasználó számára sem szolgáltatónak felróható okból		2 óra	24 órán belül megkezdni a kijavítást	2 munkanapon belül elhárítja, vagy alacsonyabb besorolású szintre redukálja
3.	A szoftver több, gyakran használt funkcióinak együttes hibája		2 óra	24 órán belül megkezdni a kijavítást	2 munkanapon belül elhárítja, vagy alacsonyabb besorolású szintre redukálja

1.	Ügyfelek 25%-at meghaladó felhasználói fiókra kiható és/vagy Felhasználó adatok 25%-át érintő meghibásodás	KÖZEPES	4 óra	1 munkanapon belül megkezdni a kijavítást	3 munkanapon belül elhárítja, vagy alacsonyabb besorolású szintre redukálja
2.	A szoftver egyes funkcióira vonatkozó hiba, és/vagy adatok részben nem elérhetőek vagy nem lekérdezhetőek		4 óra	1 munkanapon belül megkezdni a kijavítást	3 munkanapon belül elhárítja, vagy alacsonyabb besorolású szintre redukálja
3.	A webes felület lassú elérhetősége szolgáltatónak felróható okból		4 óra	1 munkanapon belül megkezdni a kijavítást	3 munkanapon belül elhárítja, vagy alacsonyabb besorolású szintre redukálja
1.	Ügyfelek 25%-at meg nem haladó felhasználói fiókra kiható és/vagy Felhasználó adatok 25%-át el nem érő meghibásodás	ALACSONY	1 munkanap	2 munkanapon belül megkezdni a kijavítást	5 munkanapon belül elhárítja, vagy alacsonyabb besorolású szintre redukálja
2.	A szoftver egyes, ritkán használt funkciójára vonatkozó hiba		1 munkanap	2 munkanapon belül megkezdni a kijavítást	5 munkanapon belül elhárítja, vagy alacsonyabb besorolású szintre redukálja
3.	Jelszó frissítése és jelszó emlékeztető kérése nem lehetséges szolgáltatónak felróható okból		1 munkanap	2 munkanapon belül megkezdni a kijavítást	5 munkanapon belül elhárítja, vagy alacsonyabb besorolású szintre redukálja
4.	Minden egyéb, külön fel nem sorolt probléma		1 munkanap	2 munkanapon belül megkezdni a kijavítást	5 munkanapon belül elhárítja, vagy alacsonyabb besorolású szintre redukálja

1.	Alapszintű (L1) terméktámogatás - Bejelentések feldolgozása és a megoldás támogatása - Felhasználási és dokumentációs kérdések feldolgozása és a megoldás támogatása (feltéve, ha nem igényli a szoftver módosítását vagy más egyedi fejlesztést) - szoftver karbantartás és újabb verziók, frissítések (ha harmadik fél szoftvere vagy adatbázisa közelgő stabilitási verziófrissítése miatt szükséges) - kritikus biztonsági frissítések <u>Bejelentés módjai</u> - elsődleges kapcsolattartó telefonon is jelenthet be hibát vagy terméktámogatási igényt, amit legalább emailben Ügyfél/Felhasználó számára vissza kell igazolni - minden egyéb esetben csak emailen keresztül lehet hibát vagy terméktámogatási igényt bejelenteni <u>Időkeret (L1 Terméktámogatás)</u> - minden Ügyfél esetében legfeljebb havi 10 óra	Terméktámogatás	2 órán belül válaszol / visszajelez	6 órán belül megkezd	24 órán belül (ha az elhárítás értelmezhető)
2.	Prémium (L2) terméktámogatás - L1 szintű Terméktámogatás - egyedi, ügyfélspecifikus hiba kivizsgálása és megoldási javaslat nyújtása (pl. egyedi konfigurációs, telepítési problémák) - ha a probléma csak a Szoftver módosításával megoldható, ennek kivizsgálása és egyedi árajánlat küldése (de L2 Terméktámogatás legfeljebb árajánlat adását foglalja magába, egyedi fejlesztést nem) - L1 terméktámogatás havi időkeretének meghaladása esetén		külön megállapodás szerint	külön megállapodás szerint	külön megállapodás szerint

3.	Egyedi szoftverfejlesztés - csak külön megállapodás alapján		külön megállapodás szerint	külön megállapodás szerint	külön megállapodás szerint
----	---	--	----------------------------------	----------------------------------	----------------------------------

3. Terméktámogatás Általános Szerződési Feltételek

3.1. Általános terméktámogatási rendelkezések

- 3.1.1. Ügyfél részéről csak a megjelölt kapcsolattartók jogosultak igényt bejelenteni. Terméktámogatás esetén végfelhasználó csak akkor jelenthet be hibát vagy igényt (továbbiakban együttesen: hibajegy), ha Szolgáltató és Ügyfél közötti írásbeli megállapodás ezt lehetővé teszi, és annak alapján Ügyfél ezt a végfelhasználó részére engedélyezi
- 3.1.2. Szolgáltató az Ügyfél által kijelölt kapcsolattartó személlyel kommunikál abban az esetben is, ha a végső felhasználó hibajegyet küld, de arra nem jogosult, vagy az igény a terméktámogatás körébe tartozik.
- 3.1.3. Szolgáltató írásban visszajelez az Ügyfélnek az alábbi esetekben:
- o ha a bejelentett probléma (terméktámogatási igény) L2 Terméktámogatásba tartozik, vagy nem a terméktámogatásba tartozik,
 - o bármely esetben, ha külön megállapodás, illetőleg díjfizetés szükséges a további kivizsgáláshoz,
 - o ha Ügyfél bármely ok miatt már nem vagy még nem rendelkezik érvényes terméktámogatási szolgáltatással
- 3.1.4. Ügyfél elfogadja, hogy Szolgáltató jogosult szakmailag eldönteni, hogy az adott probléma L1 vagy L2 szintű Terméktámogatáshoz tartozik.

3.2. Terméktámogatás körébe tartozó szolgáltatások

- 3.2.1. 3.2.2. A Terméktámogatás a Szoftverrel kapcsolatos telepítési, paraméterezési és kezelési kérdések, valamint a hibabejelentések megválaszolására terjed ki.
- 3.2.2. A Terméktámogatás nem vonatkozik az alábbiakra (kivéve, ha a L2 Terméktámogatási feltételek vagy a Felek külön írásbeli megállapodása kifejezetten másként nem rendelkezik):
- o szoftver integrálása az Ügyfél rendszerébe
 - o nem a szoftver rendellenes működésére visszavezethető rendszer vagy adatjavítások elvégzése (különösen, de nem kizárólagosan: rendszer vagy adatbázis sérülés, nem rendeltetésszerű használat, téves adatrögzítés)
 - o nem megfelelő infrastruktúra, internetkapcsolat bekövetkező lassulás, problémák kivizsgálása, megoldása;
 - o bármilyen vírusfertőzés miatt adat vagy rendszerhelyreállítás; helyszíni kiszállás; mentésvizsgálat;
 - o oktatás, konzultáció;
 - o új hardverre történő telepítés, konvertálás, ebben való közreműködés
 - o harmadik fél által történt beavatkozás miatti probléma kivizsgálása, elhárítása;
 - o harmadik fél által szállított rendszereken történt változások átvezetése;
 - o hardver vagy hálózati probléma miatt bekövetkezett probléma kivizsgálása, megoldása;
 - o jogszabályváltozások miatt szükséges hardveres beavatkozás, az ezekkel kapcsolatos alkatrész, munkadíj és kiszállási költség;
 - o bármely olyan ügyféligény kielégítése, amely jogszabályváltozásból ered.

3.2.3. A Terméktámogatás keretében az Ügyfél részére eljuttatott bármely kommunikáció nem vonatkozik és nem is értelmezhető kijavításra, fejlesztésre vagy bármely díjköteles tevékenységre vonatkozó ajánlatként vagy vállalásként.

3.3. Felelősség

3.3.1. Bármely szintű Terméktámogatás keretében a Szolgáltató nem garantálja, hogy az Ügyfél számára megfelelő, illetve elfogadható választ ad az Ügyfél kérdésére, és nem vonható felelősségre, ha az Ügyfél által megjelölt problémát nem tudja felderíteni, és / vagy megoldani.

3.3.2. A Szolgáltató az Ügyfél részére eredményt csak külön fejlesztésre vonatkozó szerződés alapján vállal, az elérni kívánt eredményt pontosan meghatározó külön megállapodás vagy elfogadott megrendelés alapján. Más esetben eredmény vállalása a Terméktámogatásnak nem része.

3.3.3. Ügyfél kizárólagos felelőssége (i) a kapcsolattartó személy és admin hatásköröket gyakorló személy kijelölése és (ii) a kapcsolattartók és admin személyek magatartása és az általuk Szolgáltató felé küldött értesítések és kérések tartalma.

3.4. Terméktámogatási Általános Szerződési Feltételek egyoldalú módosítása

3.4.1. A Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy a Terméktámogatásra vonatkozó általános szerződési feltételeit, beleértve az annak részét képező és igénybe vehető szolgáltatásokat, egyoldalúan módosítsa. A módosítás a Szolgáltató honlapján történő közzétételtől vagy a szerződési feltételekben megjelölt naptól kezdődően hatályos. A változásról a Szolgáltató a szoftverre vonatkozó élő szolgáltatási szerződéssel rendelkező Ügyfeleket a hatályba lépést megelőző 15 nappal e-mailben értesíti.

3.4.2. Amennyiben az Ügyfél részére a módosítás kevesebb vagy hátrányosabb feltételekkel igénybe vehető szolgáltatási szintet jelent, és Ügyfél a Terméktámogatásért külön díjat fizet Szolgáltatónak, akkor az adott terméktámogatási szerződés az értesítéstől számított 15 napon belül felmondható az Ügyfél által. A szolgáltatási idővel arányos mértékű terméktámogatási díj ebben az esetben az Ügyfélnek visszajár.

3.5. Vegyes rendelkezések

3.5.1. A jelen terméktámogatási szerződési feltételekben nem szabályozott kérdésekben a Felek közötti egyedi Szolgáltatási Szerződés és az annak részét képező DSRM ÁSZF rendelkezései irányadóak.