

POGOJI POSLOVANJA PRI NAJEMU MAXIMUS

1. UVODNO

Axis, Prometno informacijske rešitve, d.o.o. , kot lastnik materialnih avtorskih pravic MAXIMUS (v nadaljnjem besedilu lastnik) je svojim strankam (v nadaljnjem besedilu najemnik) dolžan priskrbeti razumljiva pravila o poslovanju pri najemu MAXIMUS.

Najemniki storitev, ki z lastnikom sklenejo »Pogodbo o najemu MAXIMUS« (v nadaljevanju Pogodbo o najemu) ali lastniku izdajo naročilnico za najem MAXIMUS, s podpisom pogodbe ali z izdajo naročilnice potrjujejo, da so seznanjeni s temi pogoji poslovanja in se te pogoje poslovanja obvezujejo v celoti spoštovati.

2. VSEBINA VZDRŽEVANJA

Vzdrževanje obsega zagotavljanje naslednjih storitev vzdrževanja:

- Stalna pripravljenost
- Odprava napak
- Podpora
- Nadgradnje

2.1. Stalna pripravljenost

Za stalno pripravljenost je predpisan časovni termin, ko je lastnik ali pooblaščen oseba lastnika dosegljiva v okviru dogovorjene klicne številke centra za pomoč. Najemnik posreduje sporočila o napakah, podpornih poizvedbah in nadgradnjah v klicni center lastnika.

Strošek stalne pripravljenosti je zajet v okviru licenčnine za najem centralnega sistema MAXIMUS, ki je opredeljena v veljavnem ceniku lastnika.

2.2. Odprava napak

Odprava napak obsega odpravo vseh nepravilnosti v delovanju MAXIMUS, ki so v nasprotju z načinom delovanja opisanim v dokumentaciji MAXIMUS.

Prijava napak se v primeru usodnih napak izvede s telefonskim klicem najemnika in še z naknadnim obvestilom preko elektronske pošte. V primeru splošnih napak se prijava izvede le z obvestilom preko elektronske pošte.

Usodne napake so napake, ki imajo za posledico:

- nedelovanje sistema,
- izgubo ključnih funkcionalnosti izdelka,
- resno varnostno tveganje,
- izpade sistema.

Splošne napake so napake, ki imajo za posledico:

- zmanjšanje funkcionalnosti sistema,
- zmanjšanje zmogljivosti sistema.

2.3. Podpora

Podpora obsega strokovno-vsebinsko in tehnično pomoč najemniku:

- svetovanje in pomoč najemniku,
- vodenje podatkov kot so vnos in spreminjanje podatkov,
- prenosi ter analize nad podatki,
- prilagoditev spletnega projektnega portala,
- druga pomoč na zahtevo najemnika, ki jo lastnik opredeli kot podporo.

Izjava se glede na zahtevo najemnika, ki je bil posredovana v klicni center lastnika, in sicer poteka ali preko telefona, faksa, elektronske pošte ali pa tudi na lokaciji najemnika v primerih, ko podpore ni možno izvesti na eno izmed prej omenjenih možnosti. Lastnik lahko zaradi ocenjenega obsega ali zahtevnosti podpore zahteva od najemnika pisno zahtevo, ki jo je le ta dolžen predložiti.

2.4. Nadgradnje

Nadgradnja je poseg v sistem, ki je namenjen sistemskim, tehničnim, funkcionalnim in vsebinskim izboljšavam sistema in obsega zamenjavo starih različic izvajalnih datotek, morebitnih podatkov ter morebitne izvorne kode programa z nadgrajenimi verzijami.

Lastnik zagotavlja izvajanje dveh vrst nadgradenj:

- Manjše nadgradnje
Predstavljajo manjše dopolnitve MAXIMUS, ki ne predstavljajo samostojnih sklopov. Tovrstne nadgradnje se izvajajo brez predhodno opredeljene projektne naloge in predstavljajo manjše sistemske, tehnične, funkcionalne ali vsebinske izboljšave sistema, ki najemniku optimizirajo uporabo sistema.
- Večje nadgradnje
Predstavljajo zaključen samostojni sklop, ki ga kot takšnega opredeli lastnik. Izvedejo se po naročilu najemnika in po predhodno izdelani projektni nalogi ali ponudbi. Vse večje nadgradnje so last lastnika in z njimi prosto razpolaga. Za vse večje nadgradnje veljajo določila iz Splošnih pogojev oddaje licence za najem MAXIMUS.

Lastnik najemniku z najemom licence zagotavlja brezplačne manjše nadgradnje, ki jih opredeli lastnik in ne predstavljajo samostojnih sklopov.

Večja nadgradnja, ki jo zahteva najemnik se izvede proti plačilu, ki ga dogovorita lastnik in najemnik pisno v dodatku k osnovni Pogodbi o najemu. S tovrstno nadgradnjo lastnik prosto razpolaga.

3. RAZPOLOŽLJIVOST VZDRŽEVANJA

Razpoložljivost predpisuje časovni termin, ko je kontaktna oseba lastnika dosegljiva v okviru dogovorjene klicne številke centra za pomoč (klicni center), ki zagotavlja posamezne storitve vzdrževanja.

Razpoložljivost klicnega centra je določena s termini razpoložljivosti, ki odgovarjajo delovnim dnevom (ponedeljek, torek, sreda, četrtek, petek) lastnika.

3.1. Klicni center

Klicni center stalne pripravljenosti za najem MAXIMUS lastnik zagotavlja razpoložljivost klicnega centra za pomoč uporabnikom najemnika. Kontaktna oseba lastnika sprejema sporočila najemnika na telefonski številki »+ 386 31 616 455« ali na elektronskem naslovu »axis@axis.si«

Časovni termin razpoložljivosti klicnega centra je za najemnika opredeljen v Pogodbi o najemu.

Lastnik omogoča najemniku povečanje obsega razpoložljivosti klicnega centra. V tem primeru morata lastnik in najemnik povečano časovno razpoložljivost klicnega centra opredeliti pisno v dodatku k osnovni Pogodbi o najemu.

3.2. Odzivni časi in prioritete

Odzivni čas je časovno obdobje, v katerem lastnik ali pooblaščen oseba lastnika sprejme, potrdi in začne z izvajanjem storitev odprave napak, nadgradenj ali podpore po prejemu zahteve ali poročila o napaki s strani najemnika.

Prioriteta zahteve ima tri stopnje in je določena na naslednji način:

Prioriteta	Opis prioritete
Prioriteta 1 – VISOKA	Operacije najemnika se ne morejo izvajati zaradi motnje časovno kritičnih procesov ali zaradi motenj, ko ni možno izvajanje delokrogov.
Prioriteta 2 – SREDNJA	Funkcija ni razpoložljiva, vendar je delokrog možen. To se izraža v srednji omejitvi izvajanja operacij najemnika.
Prioriteta 3 – NIZKA	Ena funkcija je motena, vendar je izražena samo v nizki ali sploh ne omejitvi delovanja najemnika.

Odzivni čas reševanja zahteve najemnika je določen pisno v dogovoru med lastnikom in najemnikom v Pogodbi o najemu. Prioriteto zahteve določita lastnik in najemnik sporazumno.

Dajalec licence:

AXIS, Prometno informacijske rešitve, d.o.o.

Tehnološki park 19, 1000 Ljubljana