

Pravidla pro poskytování produktové podpory

platná od 1. 1. 2019

I. Úvod

Produktová podpora je roční předplacená služba poskytovaná společností SEFIRA na základě níže definovaných pravidel.

II. Definice termínů

Období poskytování produktové podpory

Produktová podpora je poskytována na období jednoho roku. Poskytování Produktové podpory je účinné dnem akceptace objednávky společností SEFIRA a začíná plynout dnem definovaným pro zahájení poskytování této podpory. Služby produktové podpory nelze předčasně ukončit ani zrušit.

Poplatek za produktovou podporu

Poplatek za produktovou podporu je splatný na začátku Období poskytování produktové podpory. Nezaplacení Poplatku za produktovou podporu do data splatnosti může být důvodem k ukončení poskytování Produktové podpory. Uživatel nemá nárok na vrácení Poplatku za produktovou podporu.

Přerušení produktové podpory

V případě, že dojde k přerušení poskytování produktové podpory, bude Uživateli doúčtován poplatek za přerušené období poskytování produktové podpory ve výši 150 % Poplatku za produktovou podporu.

III. Rozsah Produktové podpory

Aktualizace produktu

V rámci Produktové podpory jsou Uživateli bezplatně poskytovány aktualizace podporovaných verzí Softwarového produktu.

Helpdesk

- a) Požadavky na odstranění závady nebo technickou konzultaci jsou Poskytovatelem přijímány na emailové adrese zveřejněné na adrese www.sefira.cz/produktova-podpora
- b) Poskytovatel se zavazuje zareagovat na požadavek Uživatele nejpozději v následujícím pracovním dni po obdržení požadavku.
- c) Odpovědi na technické dotazy jsou poskytovány prostřednictvím HELP DESK SYSTÉMU v následujícím rozsahu
 - i) Základní nastavení Softwarového produktu
 - ii) Nastavení / změna oprávnění
 - iii) Nastavení parametrů archivace a skartace
 - iv) Poradenství související s aplikací aktualizací Softwarového produktu
- d) Ke službám HelpDesk poskytovaným v rámci Produktové podpory Softwarového produktu mají přístup pouze oprávněné osoby.

Přístup k online službám

Produktová podpora OBELISK Archive, OBELISK Trusted Archive, OBELISK Trusted Archive Lite, OBELISK Trusted Store, OBELISK Validator zahrnuje přístup k online službě pro ověření certifikátů OBELISK Certificate Validation.

IV. Záruka

Na Softwarový produkt je poskytována záruka po celou dobu, po kterou je užívaný Softwarový produkt aktualizován prostřednictvím služby Produktová podpora na jeho aktuální verze.

Poskytovatel se zavazuje jednotlivé verze Softwarového produktu podporovat po dobu nejméně jednoho roku od ukončení distribuce dané verze.

Rozsah Produktové podpory se může měnit dle uvážení společnosti SEFIRA s tím, že změny nemohou mít za následek podstatné snížení úrovně poskytovaných služeb v období, na které je tato podpora zaplácena.