

SZOLGÁLTATÁS LEÍRÓLAP	
Szolgáltatás megnevezése	Garanciális javítási szolgáltatás
Rendelkezésre állás	Munkanapokon 9:00-17:00 óráig
A szolgáltatás rövid leírása	
<p>Az Anteus által szállított informatikai alapú beléptető rendszerek hardver elemeinek, kiegészítőinek, illetve a hozzátartozó alkalmazások kliens és szerver oldali javítása, a 151/2003. (IX. 22.) Korm. rendeletnek megfelelő kötelező jótállás alapján.</p> <p>Anteus jótáll azért, hogy az általa szállított eszközök vagy Rendszer a teljesítés időpontjában megfelel a rendeltetészerű használat követelményeinek, továbbá jótáll azért, hogy az átadott hardver és szoftver termék jogtisza, és az ezekhez fűződő, Megrendelő által megszerzésre kerülő jogok vonatkozásában harmadik személynek semmilyen joga nincs.</p> <p>Az üzemeltetői és karbantartási feladatok elvégzése nem képezi a garanciális javítási szolgáltatás részét.</p>	
A szolgáltatás igénybevételének feltételei	
<ul style="list-style-type: none"> • Garanciális javítási szolgáltatás csak Anteus által szállított vagy telepített, és szakszerűen üzembe helyezett és üzemeltetett termékekre igényelhető. • A jótállás feltétele Anteus vagy Anteus által feljogosított szakszerviz által legalább félévente rendszeresen és dokumentáltan elvégzett kötelező karbantartás. • A Megrendelő a hiba felfedezése után haladéktalanul, írásban köteles azt jelenteni Anteusnak. 	
Jótállási idő	
<ul style="list-style-type: none"> • Amennyiben az átadáskor hatályos jogszabályok, illetve a vonatkozó szállítási vagy vállalkozási szerződés hosszabb jótállási időt nem állapítanak meg, az eszközök vagy a Rendszer átadásától vagy használatbavételétől (amelyik hamarabb bekövetkezik) számított 12 hónap • A kötelező karbantartás elmaradása esetén a jótállási idő a jogszabályokban előírt minimumra csökken. Szoftverek esetében a jótállási idő 12 hónap. Szoftverkövetési szolgáltatás keretében a mindenkori legfrissebb szoftververzió használható, amely az esetlegesen felfedezett hibák javítását is tartalmazza. • Akkumulátorok esetében a jótállási idő 12 hónap. Az akkumulátorok karbantartása és cseréje üzemeltetői feladat. 	
A jótállás érvényesítésének helyszíne	
<p>A javítás alapértelmezetten a telepítési helyszínen történik. Bizonyos esetekben, amennyiben a Megrendelő kéri, az Anteus telephelyén (1163 Budapest, Veres Péter út 48.) is történhet a javítás.</p> <ul style="list-style-type: none"> • A javítás mindenképpen a telepítési helyszínen történik, amennyiben a meghibásodott termék rögzített bekötésű, illetve 10 kg-nál nehezebb, vagy tömegközlekedési eszközön kézi csomagként vagy futárszolgálattal nem szállítható. Ebben az esetben Anteus nem jogosult kiszállási díj felszámítására sem. • A javítás alapértelmezetten a telepítési helyszínen történik, de amennyiben a Megrendelő kéri (és ezt előre jelzi) Anteus telephelyén is történhet (a szállítás költsége Megrendelőt terheli) akkor, ha a meghibásodott eszköz nem rögzített bekötésű, illetve 10 kg-nál könnyebb és tömegközlekedési járművön kézi csomagként vagy futárszolgálattal szállítható. Ebben az esetben Anteus kiszállási díj felszámítására jogosult 	
Üzemeltetői feladatok	
<p>A szoftver és hardverrendszer napi üzemeltetése a létesítmény üzemeltetőjének (Megrendelő) a feladata és felelőssége. Kiemelten üzemeltetői feladatnak minősül a rendszer napi tisztítása, megóvása, illetve szoftveres adminisztrálása, felhasználói felületről történő beállítása (pl. cikkek, jegytipusok létrehozása, karbantartása, lekérdezések futtatása, jelentési kötelezettségek teljesítése, stb.)</p> <p>Az eszközök tisztításáról és a szennyeződések eltávolításáról folyamatosan gondoskodni kell, különösen a téli időszakban, amikor a hó, só, por és egyéb szennyeződések intenzívebben jelentkeznek. A rendszer elemeinek és</p>	

kiegészítőinek tisztítását és karbantartását csak és kizárólag az a személy végezheti, aki tisztában van az eszközök működésével és munkavédelmi oktatásban részesült, mivel az eszközöknél végzett munka figyelmetlenség esetén balesethez vezethet és a szakszerűtlen beavatkozás az eszközök meghibásodását eredményezheti.

A jegyeladó és/vagy parkoló rendszer esetében a kellékanyagok feltöltése, pénz üritése és mennyiségi ellenőrzése és biztosítása az üzemeltető feladata és felelőssége. Amennyiben az értékesítés nem NAV engedélyes terminálon történik, az eladásokról az aktuális szabályozás szerint nyugtát, igény esetén kézi számlát kell kiállítani. A rendszer által kiadott belépőket szigorú számadású nyomtatványként kell kezelni. Amennyiben az értékesítés NAV engedélyes online pénztéri terminálon történik, gondoskodni kell a vonatkozó rendeletek előírásai szerinti működésről, kiemelten a pénztárgép éves kötelező karbantartásáról, az adatkapcsolat biztosításáról és a vonatkozó szerződések megkötéséről.

A Jótállás nem terjed ki a következőkre, a szolgáltatás korlátai

- A hiba nem az átadott Rendszerben rejlő okból keletkezett.
- A terméket a Megrendelő a hiba ismeretében vette át, azt kifejezetten elfogadta, vagy átvételkor ismerte.
- Az átadott Rendszeren a Megrendelő vagy harmadik személy átalakítást, javítást végzett.
- A meghibásodást elemi kár okozta (villámkár, túlfeszültség, tűz, robbanás, stb.)
- A termék vagy a Rendszer elemeinek azonosítására szolgáló egyedi azonosítót eltávolítják, átírják, megrongálják.
- A terméket vagy a Rendszer elemeit nem rendeltetésszerűen használják vagy a hiba az üzemeltetői feladatok elmaradásából ered, beleértve erre való korlátozás nélkül a nyomtatófejek tisztításának elmaradása miatti rendellenes működést.
- A kötelező karbantartás karbantartási útmutató szerinti rendszeres és dokumentált elmaradás esetén.
- Anteus nem felel a Megrendelő telephelyén meglévő, nem általa szállított és üzemeltetett informatikai infrastruktúra vagy más csatlakoztatott rendszer működőképességéért és az annak hibája által okozott hibákért (pl. áramszünet, adatátviteli hálózat működésképtelensége, vírusfertőzés, stb.).
- Nem Anteus által szállított eszközök, szoftverek és illesztések használata esetén.
- Az átadott termékek vagy a Rendszer Anteus beleegyezése nélküli módosítása esetén.
- Baleset, helytelen használat, gondatlanság, rongálás, nem szakszerű javítás esetén.
- A hiba a Vállalkozó érdekkörén kívüli személy szándékos, vagy gondatlan magatartása, rongálása, nem szakszerű javítása miatt keletkezett.
- A Megrendelő nem a dokumentációknak megfelelően használta, vagy más rendszerekkel, szoftverekkel összekapcsolta, vagy módosította a Vállalkozó által szállított terméket.
- Vis major események hatására hibásodott meg.

A garanciális javítási szolgáltatás nem tartalmazza

- Amennyiben a bejelentett hiba a javítás során nem jelentkezik vagy téves hibajelentés esetén az alkalmankénti munkavégzés kiszállási és munkadíját.
- A Rendszer üzemeltetését, beállítását, finomhangolását, üzemeltetésben való részvételt, üzemeltetés-támogatást, távfelügyelet.
- Szoftverkonfigurálást.
- Az üzemeltetői feladatok elvégzését.
- Szoftver és hardver karbantartást.
- Munkaidőn kívüli ügyeletet.
- Tanácsadást, oktatást.
- Szoftverkövetést.
- Adatmentést.
- Egyedi igények szerinti fejlesztést, átalakítást.
- Rendelkezésre állási szolgáltatást.

Hibabejelentés módja

Hibajelentés Munkaidőben az Anteus Rendszertámogatási Központon keresztül tehető (ami a support.anteus.hu internetes oldalon előzetes regisztrációval érhető el), vagy a support@anteus.hu címre küldött e-mailben vagy telefonon a +36 1 9000 303 telefonszámon.

A Hibabejelentésnek pontosan tartalmaznia kell, hogy mi a hibajelenség és pontosan mi hibásodott meg, felhasználó milyen eljárással, hova jutott a Rendszerben, milyen működést (eredményt) várt volna és mit kapott helyette (és esetleg miért azt az eredményt várta a bemenet alapján).

Reakcióidő

Anteus vállalja, hogy a Megrendelő írásbeli értesítésének (hibabejelentés) kézhezvételét követően megkezdi a hiba elhárítását az alábbiak szerint.

Kritikus hiba esetén	8 munkanapon belül
-----------------------------	---------------------------

Súlyos hiba esetén	8 munkanapon belül
---------------------------	---------------------------

Minden más esetben	30 munkanapon belül
---------------------------	----------------------------

Vállalkozó a Hibajavításra nem tud előzetes határidőt vállalni, azonban mindent megtesz annak érdekében, hogy a hibajavítás megkezdését követően a lehető legrövidebb határidőn belül megtörténjen.