

<b>SZOLGÁLTATÁS LEÍRÓLAP</b>	
<b>Szolgáltatás megnevezése</b>	Munkaidőn kívüli ügyelet
<b>Rendelkezésre állás</b>	Hétvégén és ünnepnapokon 9:00-20:00 óráig Munkanapokon 17:00-20:00 óráig
<b>A szolgáltatás rövid leírása</b>	
<p>Munkaidőn kívüli, telefonos segítségnyújtás és távfelügyelet. A szolgáltatás ügyeleti jelleggel működik, ezért csak „Kritikus hiba” és „Súlyos hiba” estén vehető igénybe. Kritikus és Súlyos hibán kívül eső problémák, hibák kezelése, illetve tanácsadás, oktatás a munkaidőn kívüli ügyeleti szolgáltatás keretében nem vehető igénybe.</p> <p>A szolgáltatás alapvetően telefonon, távfelügyeleti eszközök segítségével működik, munkaidőn kívüli helyszíni megjelenés nem része a szolgáltatásnak. Anteus megrendelői igény esetén, külön sürgősségi díj mellett rendkívüli segélyszolgálatot biztosíthat helyszíni megjelenéssel, megfelelő erőforrásainak rendelkezésre állása esetén (amely körülmény minden esetben Anteus megítélésén alapszik).</p> <p>Munkaidőn kívüli ügyelet önállóan nem, csak a rendelkezésre állási szolgáltatás kiegészítéseként rendelhető.</p>	
<b>A szolgáltatási díj tartalmazza</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>„Kritikus hiba” és „Súlyos hiba” estén munkaidőn kívül, telefonon keresztül, vagy távfelügyeleten keresztül bonyolított szoftvertámogatást, segítségnyújtást.</li> <li>A telekommunikációs költségek Vállalkozónál felmerült forgalmi díját.</li> </ul>	
<b>A szolgáltatási díj <u>nem</u> tartalmazza</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Kritikus és Súlyos hibán kívül eső problémák, hibák kezelését.</li> <li>A felmerülő munkadíjakat (óradíj) (azok a Rendelkezésre állási szolgáltatás feltételei szerint kerülnek elszámolásra).</li> <li>Ügyeleti időben történő helyszíni megjelenés sürgősségi díját.</li> <li>Az alkalmankénti helyszíni munkavégzés kiszállási és munkadíját, amely munkaidőn kívüli felárral a Rendelkezésre állási szolgáltatás feltételei szerint kerül elszámolásra.</li> </ul>	
<b>Hibabejelentés módja</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Munkaidőn kívül Kritikus hiba és Súlyos hiba esetén az ügyeleti telefonszámon tehető hibabejelentés: +36 30 828 6160</li> <li>Kritikus és Súlyos hibán kívül eső problémák hibajelentésére az Anteus Rendszertámogatási Központon keresztül van lehetőség (ami a support.anteus.hu internetes oldalon előzetes regisztrációval érhető el), vagy a support@anteus.hu címre küldött e-mailben.</li> </ul> <p>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).</p>	
<b>Reakcióidő</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Anteus vállalja, hogy „Kritikus hiba” és „Súlyos hiba” esetén Munkaidőn kívül a Megrendelő telefonos értesítését (hibabejelentés) követően haladéktalanul telefonos segítségnyújtást biztosít, illetve lehetőség szerint távfelügyeleti eszközök segítségével kezdi meg a hiba elhárítását.</li> <li>A Kritikus és Súlyos hibán kívül eső problémák, hibák feldolgozása és kezelése hétköznap Munkaidőben kezdődik meg.</li> </ul>	
<b>Kritikus hiba esetén</b>	<b>telefonos segítségnyújtás azonnal</b>
<b>Súlyos hiba esetén</b>	<b>telefonos segítségnyújtás azonnal</b>
<b>Minden más esetben</b>	<b>nincs</b>
<p>Vállalkozó a Hibajavítás befejezését nem garantálja ügyeleti időben.</p> <p>Vállalkozó a Hibajavításra nem tud előzetes határidőt vállalni, azonban mindent megtesz annak érdekében, hogy a hibajavítás megkezdését követően a lehető legrövidebb határidőn belül megtörténjen.</p>	