

SZOLGÁLTATÁS LEÍRÓLAP	
Szolgalatasi megnevezese	Rendelkezésre állási szolgáltatás
Rendelkezésre állás	Munkanapokon 9:00-17:00 óráig
A szolgáltatás rövid leírása	
<p>A rendelkezésre állási szolgáltatás keretében Vállalkozó vállalja, hogy a megrendelőlapon megjelölt reakcióidővel biztosítja a beléptető rendszer vonatkozásában a rendelkezésre állási szolgáltatást és a Rendszer távfelügyeletét a Megrendelő (amennyiben a megrendelő nem azonos a fent megjelölt végfelhasználóval), illetve a Végfelhasználó számára.</p>	
A szolgáltatási díj tartalmazza	
<ul style="list-style-type: none"> • Havonta legfeljebb 3 (három) alkalommal, egyenként legfeljebb 30 (harminc) perc időtartamban nyújtott telefonon keresztüli, vagy távfelügyeleten keresztül bonyolított szoftvertámogatást, segítségnyújtást. • A telekommunikációs költségek Vállalkozónál felmerült forgalmi díját. • További távfelügyeleti vagy helyszíni munkavégzés és rendszerszakértői konzultációs igény esetén Anteus kedvezményes szolgáltatási árainak biztosítását, amelyek a kiállított munkalap szerint kerülnek elszámolásra. 	
A szolgáltatási díj <u>nem</u> tartalmazza	
<ul style="list-style-type: none"> • A rendszeres üzemeltetését, beállítását, finomhangolását. • Oktatást. • Karbantartást. • Munkaidőn kívüli ügyeletet. • Az alkalmankénti helyszíni munkavégzés kiszállási és munkadíját. • Tanácsadást. • Szoftverkövetést. • Adatmentést. • A rendszeres, állagmegóvó karbantartási szolgáltatás alapján teljesített szolgáltatásokat, illetve rendelkezésre állási szolgáltatás keretében nyújtott szolgáltatásokat (pl. szoftverkonfigurálást, tanácsadást, távfelügyeletet), amennyiben az meghaladja a havi 3 (három) alkalmat vagy a rögzített, egyenként legfeljebb 30 (harminc) perces időkeretet. 	
Hibabejelentés módja	
<p>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.</p> <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>	
Reakcióidő	
<p>Anteus vállalja, hogy a Megrendelő telefonos vagy írásbeli értesítésének (hibabejelentés) kézhezvételét követően a megrendelőlap szerinti maximális reakcióidőn belül megkezdja a hiba elhárítását az alábbiak szerint.</p> <p>Amennyiben a hiba elháríthatása nem lehetséges távfelügyeleti eszközökkel, Vállalkozó 32 munkaórán belül a helyszínen kezdi meg a hiba elhárítását. Kritikus és súlyos hiba esetén, amennyiben a hiba elháríthatása nem lehetséges távfelügyeleti eszközökkel, Vállalkozó 4 és 8 munkaórás rendelkezésre állás esetén 12 munkaórán belül, 16 munkaórás rendelkezésre állás esetén 24 munkaórán belül a helyszínen kezdi meg a hiba elhárítását.</p>	
Kritikus és súlyos hiba esetén	a megrendelőlap szerinti reakcióidőn belül (4, 8, 16, 24 munkaóra)
Minden más esetben	24 munkaórás reakcióidőn belül
<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>	