

CONDIȚII DE UTILIZARE A PROGRAMELOR QULTO

- SERVICIILE QULTO CLOUD -

1. SERVICIUL CLOUD:

1.1. Componentele serviciului Qulto cloud: În cadrul serviciului, Furnizorul (S.C. Cultware SRL, Str. Regele Ferdinand 22-26, Cluj-Napoca) pune la dispoziția Abonatului utilizarea instrumentelor software construite din componente proprii și/sau de către terți și asigură funcționalitatea și utilizabilitatea pe termen lung a soluției.

Cele două elemente centrale ale serviciului sunt suportul tehnic pentru sistemele software și punerea la dispoziția Abonatului a elementelor de infrastructură de server necesare pentru a utiliza programul/programele utilizate.

1.2. Suport software. Asistența software constă în următoarele servicii:

1.2.1. Garanție extinsă. Furnizorul de servicii oferă o garanție de un an pentru modulele și componentele livrate și dezvoltate de la data livrării. Prestatorul de servicii extinde această garanție pe întreaga durată a contractului. Garanția extinsă se aplică la repararea defectelor din Software. O eroare este definită ca o operațiune care este în mod evident incorectă sau semnificativ diferită de documentație. De asemenea, Furnizorul de servicii pune la dispoziția Abonatului, în mod gratuit, actualizări ale documentației de utilizare.

Erorile trebuie să fie raportate prin intermediul sistemului helpdesk pentru clienți al Furnizorului de servicii (<https://support.qulto.eu/>) Prin același sistem, Furnizorul de servicii oferă feedback cu privire la erorile raportate în termenul specificat în acest document, indicând timpul necesar pentru remedierea erorii.

Erorile care apar sunt clasificate în 3 categorii: erori grave, erori minore și inconveniente.

- Erorile care fac imposibilă utilizarea funcțiilor de bază ale sistemului sunt considerate erori grave.
- Sunt considerate erori minore erorile care afectează o funcție de bază, dar care pot fi depășite temporar printr-o soluție alternativă, precum și erorile care împiedică sau complică executarea unor funcții mai mici, rar utilizate.
- Sunt considerate inconveniente problemele legate de gestionarea interfeței cu utilizatorul, greșelile de scriere, inexactitățile, formatele necorespunzătoare pentru rapoarte sau fișe generate din program.

Furnizorul de servicii își rezervă dreptul de a decide ordinea de reparare a erorilor aparținând aceleiași categorii, dar ia în considerare orice solicitare prioritară a Abonatului.

1.2.2. Serviciul de actualizare a software-ului. Abonatul dobândește dreptul de a utiliza versiuni mai noi ale modulelor achiziționate fără costuri suplimentare în cadrul serviciului. Instalarea noii versiuni va fi efectuată de către Furnizorul de servicii în modul și la momentul convenite cu Abonatul, fără costuri suplimentare.

În comparație cu versiunea curentă, modificările care au ca rezultat extinderea funcționalității software-ului și furnizarea de noi servicii pot duce la o nouă versiune. După lansarea noii versiuni, modificările datorate corectării de erori sunt disponibile numai odată cu noua versiune.

Furnizorul de servicii se angajează să ofere informații cu privire la erorile corectate de noua versiune, la modificările și la noile caracteristici implementate în noua versiune atunci când este lansată o nouă versiune.

La cererea Abonatului, Furnizorul de servicii examinează posibilitatea de a efectua modificări de software care să răspundă nevoilor Abonatului. Acesta evaluează fezabilitatea modificărilor în coordonare cu alți utilizatori ai software-ului, precum și cu propria strategie de dezvoltare și, pe această bază, decide dacă poate întreprinde dezvoltarea în cadrul actualizării software-ului sau în cadrul unui acord și contract separat.

Modificările individuale solicitate de către Abonat care nu se încadrează în direcția planificată a ciclului de viață al software-ului sau care sunt decalate în timp pe baza priorității trebuie să fie reglementate într-un acord separat.

Furnizorul de servicii poate încorpora și utiliza rezultatele dezvoltărilor bazate pe nevoile unice ale clienților - cu excepția cazului în care se stipulează altfel într-un acord separat - în software, iar aceste dezvoltări devin disponibile pentru alți utilizatori și, în funcție de decizia Furnizorului de servicii, pot fi integrate în noile versiuni.

Evenimentele profesionale oferă cadrul organizat pentru cooperarea dintre abonați și Furnizorul de servicii. Cel puțin o dată pe an, Furnizorul de servicii oferă noutăți - pe un forum public pentru toți abonații interesați - cu privire la activitatea desfășurată și la planurile privind software-ul.

1.2.3. Suport pentru produs. Scopul serviciului este de a rezolva întrebări, probleme și sarcini ale utilizatorului, administratorului de sistem sau operaționale legate de software, de a detecta și elimina erorile, cu implicarea unor profesioniști care cunosc aplicația în profunzime. Serviciul variază de la instrumentul de gestionare a bazei de date (Postgresql), componentele serverului până la aplicația client.

Serviciul nu acoperă eliminarea problemelor legate de sistemele de operare, sistemele de rețea, perifericele și dispozitivele hardware independente de software.

Pentru a semnaliza problemele, Furnizorul de servicii pune la dispoziție un sistem online de servicii pentru clienți prin care erorile și comentariile pot fi raportate și recuperate online.

Tariful forfetar pentru asistența software include rezolvarea sarcinilor tehnice minore legate de sistem, a căror remediere nu depășește o oră de lucru, lucrări de configurare și personalizare, precum și asistență oferită utilizatorilor și operatorilor sistemului.

Furnizorul de servicii asigură îndeplinirea unor sarcini care necesită un timp de lucru mai mare pentru un tarif separat, calculat pe bază de oră (1 oră = 50 de euro net).

Sarcinile pentru care costul nu depășește 1.000 EUR net pot fi comandate prin intermediul portalului pentru clienți, printr-un acord simplificat, care include următorii pași:

- Abonatul descrie sarcina solicitată într-o notificare.
- un angajat al Furnizorului de servicii va efectua evaluarea sarcinii și va informa Abonatul cu privire la prețul lucrării, prin intermediul sistemului helpdesk.
- Abonatul acceptă oferta - de asemenea, prin intermediul sistemului helpdesk.

1.3. SERVICIUL QULTO SERVER. DISPOZIȚII GENERALE

În cadrul Serviciului Qulto server, Furnizorul de servicii efectuează următoarele servicii:

- pune la dispoziție un server virtual dedicat sau partajat cu resursele necesare pentru a utiliza software-ul;
- configurează serverul Qulto și instalează software-ul;
- supraveghează serverul Qulto prin: monitorizare la distanță, operare, backup de date.

Furnizarea de resurse Qulto Server

Qulto Server este un server virtual configurat într-un mod special. Serverul este potrivit pentru a deservi una sau mai multe instituții. Furnizorul de servicii pune la dispoziția Abonatului o anumită parte a resurselor serverului Qulto ca server virtual în scopul utilizării serviciului software Qulto. Definiția exactă a resurselor alocate ale Serverului Qulto este cuprinsă în Contractul Individual al Abonatului.

În cazul unei modificări a nevoilor de utilizare, Furnizorul de servicii poate iniția un evaluare și poate propune modificări ale serviciului Qulto Server pentru a asigura o funcționare corectă. În acest caz, Furnizorul de servicii poate modifica tariful serviciului în funcție de nevoile de utilizare.

Serverul Qulto este instalat și configurat de către Furnizorul de servicii. În cadrul acestei operațiuni, Furnizorul de servicii instalează sistemul de operare și aplicațiile necesare care asigură funcționarea corectă a software-ului Qulto.

Taxa de servicii pentru configurarea serverului Qulto și instalarea software-ului este inclusă în contractul de Abonat individual. Monitorizarea serverului Qulto

Furnizorul de servicii asigură monitorizarea completă 7 x 24 de ore și operarea profesională a serverului ca parte a serviciului Qulto Server.

2. DREPTURI ȘI OBLIGAȚII

2.1. Drepturile și obligațiile Abonatului

Abonatul își asumă, prin acceptarea Contractului individual de Abonat, obligația de a nu dezvălui, către terțe părți, detalii despre documentația software-ului pe durata Contractului de Abonat sau după rezilierea acestuia.

În timpul funcționării software-ului, o bază de date este creată din datele introduse în baza de date de către Abonat. Software-ul oferă mai multe interfețe de utilizator prin intermediul cărora datele pot fi extrase din baza de date în diferite formate (pdf, txt, csv etc.). Aceste date extrase pot fi interpretate de oameni - fără a fi prelucrate de calculator.

Abonatul recunoaște că utilizarea software-ului nu înlocuiește păstrarea înregistrărilor corespunzătoare, întocmirea documentelor specificate sau soluționarea corespunzătoare cu autoritățile, angajații și clienții. Abonatul utilizează software-ul pentru a facilita îndeplinirea sarcinilor de mai sus și pentru a continua să lucreze în mod eficient.

Abonatul este obligat să monitorizeze în permanență funcționarea software-ului în timpul utilizării și să notifice imediat Furnizorul de servicii cu privire la erorile de procesare sau de respectare a legii pe Portalul clienților. Abonatul recunoaște că pentru daunele rezultate din erori de procesare sau de respectare a legii pe care nu le-a indicat, din detectarea tardivă a erorilor de procesare sau de respectare a legii, sau Furnizorul de servicii nu este răspunzător pentru daunele rezultate din notificarea sa tardivă, chiar dacă altfel are obligația de a corecta eroarea.

Abonatul este obligat să înregistreze comentariile sale tehnice și rapoartele de eroare în sistemul helpdesk oferit de Furnizor.

2.2. Drepturile și obligațiile Furnizorului de servicii

Furnizorul de servicii instalează software-ul pentru Abonat în conformitate cu programul prestabilit și îi trimite Abonatului adresa de contact a sistemului, ID-ul de utilizator și parola de conectare.

Furnizorul de servicii începe să factureze serviciul din ziua în care software-ul este instalat.

Furnizorul de servicii exploatează software-ul prin intermediul internetului, într-o manieră accesibilă publicului, cu parametrii corespunzători nivelului SLA (Service Levels Agreement) specificat în Contractul individual al Abonatului.

Furnizorul de servicii pune la dispoziția Abonatului documentația necesară pentru a se familiariza cu software-ul, în format electronic, prin intermediul portalului pentru clienți.

Furnizorul de servicii pune la dispoziție un sistem helpdesk pentru raportarea erorilor. Furnizorul de servicii nu își asumă nicio responsabilitate pentru rapoartele de eroare primite în afara Portalului pentru clienți. Furnizorul de servicii se angajează să înregistreze pe Portalul clienților prelucrarea rapoartelor de eroare și a comentariilor legate de lucrările în curs.

Furnizorul de servicii încetează accesul Abonatului la software la data rezilierii contractului individual de Abonat.

2.3. Garanție

În perioada de valabilitate a contractului de Abonat, Furnizorul de servicii se angajează să furnizeze Abonatului un software care funcționează în conformitate cu contractul de Abonat și cu legile aplicabile.

Furnizorul de servicii este obligat să corecteze gratuit erorile înregistrate de Abonat pe Portalul Clientului, care împiedică utilizarea - legate de Software, de componentele Serverului și de accesul la rețeaua de servere - în mod gratuit. Furnizorul de servicii este obligat să răspundă notificărilor și erorilor evidente în termenul corespunzător nivelului de servicii (SLA) specificat în Contractul individual al Abonatului. În cazul în care, în cazul unei erori, părțile interpretează diferit legislația, Furnizorul de servicii, cu cooperarea Abonatului, va solicita autorității competente să interpreteze legislația.

Furnizorul de servicii nu este obligat să respecte obligația de garanție în cazul în care defectul raportat:

- (a) vizează implementarea unei funcționalități care diferă de funcționalitatea așteptată specificată în Acordul de Abonat
- (b) provine din alte utilizări decât cele descrise în documentație;
- (c) poate fi atribuită incompetenței Abonatului;
- (d) Se datorează rețelei sau dispozitivelor Abonatului;
- (e) cauzată de o defecțiune a echipamentului furnizat de o terță parte utilizat pentru operarea software-ului.

Abonatul poate depune o cerere de despăgubiri în cazul unor daune dovedite ca urmare a unui defect al software-ului sau a finalizării sarcinilor de garanție într-un timp insuficient, dacă defectul a fost raportat la timp. Obligația de despăgubire a Furnizorului de servicii trebuie să fie proporțională cu amploarea pagubei, valoarea maximă a acesteia nu poate depăși valoarea taxei de servicii fără TVA plătită de Abonat pentru utilizarea Software-ului în anul în curs.

Abonatul nu poate solicita activități educaționale din partea Furnizorului de servicii în cadrul garanției. În cazul în care Abonatul nu contactează Furnizorul de servicii din cauza unei erori de Software, a unei erori a unei componente a serverului sau a unei erori de rețea din partea Furnizorului de servicii, ci din cauza unei lipse de cunoștințe sau a unei manipulări incorecte care are ca rezultat activități educaționale suplimentare, Furnizorul de servicii poate factura timpul petrecut în conformitate cu tariful orar curent.

ACORD PRIVIND NIVELURILE DE SERVICII

Acordul privind nivelul serviciilor (Service Levels Agreement - SLA)

Furnizorul de servicii, în cadrul serviciilor de asistență în cloud și software^[1], furnizează următoarele activități Abonatului, în conformitate cu valorile SLA specificate:

	Nivel prioritar (A)	Nivel înalt (B)	Nivel normal (C)	Nivel de bază (D)
Operarea sistemului de servicii online pentru clienți	7×24 ore/zi	7×24 ore/zi	7×24 ore/zi	7×24 ore/zi
Ore de lucru	9:00-18:00 (zile lucrătoare)	9:00-18:00 (zile lucrătoare)	9:00-18:00 (zile lucrătoare)	9:00-18:00 (zile lucrătoare)
Disponibilitate cel puțin	99%	98%	95%	92%
Feedback privind solicitările de suport tehnic				
în cazul unei erori critice care împiedică utilizarea sistemului	maxim 1 oră (în timpul orelor lucrătoare)	maxim 4 ore (în timpul orelor lucrătoare)	maxim 8 ore (în timpul orelor lucrătoare)	maxim 8 ore (în timpul orelor lucrătoare)
în cazul unei erori minore sau al unui inconvenient	1 zi lucrătoare	3 zile lucrătoare	3 zile lucrătoare	5 zile lucrătoare
aspecte legate de asistența pentru produse	1 zi lucrătoare	3 zile lucrătoare	3 zile lucrătoare	5 zile lucrătoare
Remediarea sau corectarea erorilor				
în cazul unei erori critice (remediarea unei erori critice are întotdeauna prioritate ridicată)	remediarea va începe imediat	remediarea va începe în termen de 4 ore lucrătoare	remediarea va începe în termen de 8 ore lucrătoare	remediarea va începe în termen de 8 ore lucrătoare

eroare minoră	remedierea sau dezvoltarea unei soluții de rezolvare va începe în termen de 3 zile lucrătoare	remedierea sau dezvoltarea unei soluții de rezolvare va începe în termen de 5 zile lucrătoare	remedierea va fi realizată cel târziu odată cu următoarea versiune	în funcție de prioritățile de dezvoltare a produsului
inconveniente	remedierea va avea loc cel târziu odată cu următoarea modificare a versiunii	remedierea va avea loc cel târziu odată cu următoarea modificare a versiunii.	niciun termen limită angajat	niciun termen limită angajat
în cazul altor solicitări (în unele cazuri, colectarea de date care nu depășește o oră de lucru, solicitări de modificare a configurației etc.)	începe în termen de 3 zile lucrătoare	începe în termen de 5 zile lucrătoare	începe în termen de 10 zile lucrătoare	niciun angajament

În cazul erorilor care apar în afara orelor de lucru, Furnizorul oferă posibilitatea de raportare a erorilor telefonic, la numărul +36 20 448 4448. Primirea rapoartelor de eroare și inițierea reparațiilor în afara orelor de lucru este prevăzută numai în cazul serviciilor bazate pe cloud sau al monitorizării sistemului.

[1] Termenele de intervenție și remediere angajați în conformitate cu SLA sunt valabile numai pentru componentele disponibile prin acces de la distanță sau furnizate ca serviciu cloud.