

Skilmálar fyrir HP þjónustusamninga

Með þjónustusamningi þessum láta Opin kerfi, hér eftir táknað með OK, í té varahluti og þjónustu við þann vélbúnað og hugbúnað sem fram kemur á samningsyfirliti. Þjónustustig og gildistími samnings kemur fram í yfirlitinu. Samningurinn framlengist sjálfkrafa um eitt ár sé honum ekki sagt upp. Undanskildir eru fyrirframgreiddir samningar keyptir með lausninni í upphafi, þeir framlengjast aðeins að undangengnu tilboði sem viðskiptavinur þarf að samþykkja. HP/OK er ekki heimilt að öðru leyti að fela öðrum aðilum að annast þjónustu samkvæmt samningi þessum án samþykkis kaupanda.

Greiðslur og verðbreytingar

Greitt er fyrir samninga ársfjórðungslega, fyrirfram. Verðbreytingar má gera einu sinni á ári kringum afmælisdag samnings. Afmælisdagur er þegar tvö samningstímabil mætast. Verðhækkunar $\leq 10\%$ þarf OK ekki að tilkynna.

Uppsagnarákvæði

Uppsagnarfrestur samninga er tveir mánuðir miðað við næstu mánaðamót, þó með þeim takmörkunum að þeim ber að segja upp tveimur virkum dögum fyrir mánaðamót, annars er ekki hægt að tryggja að uppsögn sé tekin gild og afgreidd tímanlega. Undanskildir uppsagnarákvæði eru fyrirframgreiddir samningar keyptir með búnaði í upphafi, þeim er ekki hægt að segja upp. Samningum ber að segja upp í tölvupósti, [hér](#), annars er ekki hægt að tryggja að uppsögn sé tekin gild og afgreidd tímanlega. Með uppsögn fylgi N númer þess samnings sem verið er að segja upp, HP system handle eða service agreement ID telst jafngilt.

Sérákvæði varðandi uppsögn hugbúnaðarsamninga

Um HP hugbúnaðarsamninga, t.d. HP DataProtector, gildir að þeim er hægt að segja upp með sömu skilmálum og hér að framan, en þó þannig að uppsögn tekur fyrst gildi á næsta afmælisdegi samnings. Að öðru leyti gilda uppsagnarákvæðin hér að framan.

Þjónustubeiðnir

Þjónustubeiðnir skal senda á support@ok.is þar sem fram kemur hvert verkefnið er og hver óskar eftir aðstoðinni. Æskilegt er að beiðninni fylgi upplýsingar um raðnúmer bilaðs hlutar og raðnúmer þess tækis (netþjóns/diskastæðu/afritunarstöðvar) sem búnaðurinn tilheyrir. **Athuga ber að þjónustubeiðnir sem sendar eru á netfangið eru afgreiddar á skrifstofutíma.** Utan skrifstofutíma skal hafa samband við þjónustuborð OK, það er opið allan sólarhringinn og er síminn 570-1070.

HP Support Center

Kaupandi fær aðgang að HP Support Center (HSC) sem er þjónustuvefur HP. Þangað er hægt að sækja ýmsar upplýsingar s.s. yfirlit samninga og búnaðar á samningi, nýjustu leiðréttingar og uppfærslur á hugbúnaði, vörulýsingar, upplýsingar, umræðutorg, tæknilegt lesefni o.fl.

Vefslóðin er: <http://www.hp.com/go/hpsc>

Aðgangsupplýsingar þarf að sækja til þjónustuvers OK u.þ.b. viku eftir sölu.

Sérákvæði vegna vélbúnaðar

Viðbragðstími

Viðbragðstími er sá tími sem líður frá því að kaupandi setur fram beiðni um þjónustu og til þess tíma er OK hefur hafið vinnu við úrlausn beiðnar hvort sem það er á notkunarstað eður ei. Til að tryggja ofangreinda skilmála skal stilla búnaðinn þannig að sjálfvirk boð um villur/vandamál berist þjónustutengilið Opinna kerfa.

Varahlutir

HP skal leggja til varahluti og OK annast viðgerðir á þeim búnaði er fellur undir samninginn. Varahlutir afhendast eingöngu vegna búnaðar er samningur hefur verið keyptur fyrir.

Þeir hlutir sem skipt er út hverju sinni eru eign HP. HP skuldbindur sig til þess að eiga alla þá varahluti sem nauðsynlegir kunna að vera á hverjum tíma til að geta uppfyllt skyldur sínar samkvæmt samningi þessum. Kaupandi skuldbindur sig til þess að hlíta eftirfarandi:

- a) Að nota búnaðinn samkvæmt notkunarhandbókum framleiðanda og fylgja fyrirmælum um notkun og meðferð búnaðarins.
- b) Að heimila ekki á samningstímanum öðrum en starfsmönnum OK að breyta, gera við, eða framkvæma viðhald á búnaðinum, nema að höfðu samráði við OK.
- c) Að tilkynna án tafar ef búnaðurinn þarfnast viðhalds, ef búnaðurinn starfar ekki rétt eða ef bilunar verður vart.
- d) Að sjá um að staðsetning búnaðarins og umhverfi sé í samræmi við fyrirmæli. Sérstaka áherslu ber að leggja á að fylgt sé fyrirmælum varðandi hita- og rakastig. Allar breytingar á húsnæði skulu gerðar í samráði við OK.
- e) Að halda dagbók um rekstur búnaðarins. Þetta ákvæði á líka við þegar að starfsmenn OK sjá um viðhald á búnaðinum, þ.e. þeir skrá í dagbók þegar þeir eiga við búnaðinn.

Skilgreining vinnu

Samningsgjald innifelur allan kostnað vegna varahluta, aksturs á stór-Reykjavíkursvæðinu¹ og vinnu á þjónustutíma vegna þess búnaðar sem samningurinn nær til. Í upphafi er gerð fjargreining og sé það ekki nægilegt mætir sérfræðingur þjónustusala á staðinn.

Óski þjónustukaupi sérstaklega eftir því að bilun er upp kemur utan skilgreinds þjónustutíma samnings verði meðhöndluð, skal sú vinna gjaldfærð samkvæmt gildandi samningi um rekstrarþjónustu. Ef slíkur samningur er ekki í gildi gjaldfærast skv. verðskrá hverju sinni.

Sérákvæði vegna hugbúnaðar

Viðbragðstími

Viðbragðstími er sá tími sem líður frá því að kaupandi setur fram beiðni um þjónustu og til þess tíma er OK hefur hafið vinnu við úrlausn beiðnar hvort sem það er á notkunarstað eður ei. Til að tryggja ofangreinda skilmála skal stilla búnaðinn þannig að sjálfvirk boð um villur/vandamál berist þjónustutengilið Opinna kerfa. Þessi vinna er ekki innifalin í samningum.

Hugbúnaður og hugbúnaðaruppfærslur

Með þeim skilmálum sem nánar eru greindir í samningi þessum veitir HP kaupanda þjónustu við lausn vandamála við rekstur hugbúnaðarins er hafa áhrif á virkni þess hug- og vélbúnaðar er seldur er. Kaupandi sér þó um úthlutun gagnasvæða og uppsetningu véla er tengjast lausninni. Seljandi tekur þátt í þessum verkum eftir því sem kaupandi óskar og skal sú vinna gjaldfærð samkvæmt gildandi samningi um rekstrarþjónustu, ef slíkur samningur er ekki í gildi gjaldfærast skv. verðskrá hverju sinni.

Um leið og endurbætur eiga sér stað á hugbúnaði þeim er seldur er, eru þær settar inn í skipulagða dreifingu frá hugbúnaðarmiðstöð framleiðanda. Kaupanda er heimilt að setja þær upp hvenær sem er á eigin kostnað.

Óski kaupandi eftir aðstoð sérfræðinga OK við uppfærslur fellur kostnaður við það utan samnings.

Þær viðbætur eða uppfærslur sem HP skilgreinir sem krítískar (e. critical), þ.e. geta haft áhrif á virkni lausnarinnar séu þær ekki settar inn strax, mun OK setja upp strax og nauðsyn krefur.

Ef upp koma vandamál í tengslum við notkun eða uppsetningu á hugbúnaði sem samningurinn nær til, getur kaupandi tilkynnt það á HP Support Center (HSC). Vandamálið er skráð og fær númer sem hægt er að vísa í á seinni stigum málsins. Kaupandi getur hvenær sem er skoðað yfirlit yfir stöðu mála á HSC. Ef um alvarlegt hugbúnaðarvandamál er að ræða getur HP farið

¹Ferða,- dvalar,- og upphaldskostnaður utan stór-Reykjavíkursvæðis greiðist sérstaklega í öllum tilfellum.

fram á að sett verði inn sérstök leiðrétting (e. patch), sem kann í sumum tilvikum að krefjast endurræsingar á tölvukerfinu.

Símaþjónusta

Kerfisstjóri eða tengiliður kaupanda getur hringt í þjónustudeild HP og leitað eftir aðstoð í tengslum við notkun eða uppsetningu á hugbúnaði sem samningurinn nær til. Sérfræðingar HP aðstoða og veita ráðgjöf við lausn vandamála sem upp kunna að koma í gegnum síma. Ef ekki reynist mögulegt að svara beiðni strax hefur sérfræðingur HP samband við viðskiptavin innan tveggja tíma frá því að beiðni hefur borist. Ef kaupandi óskar eftir sérstakri heimsókn frá sérfræðingi OK telst sú vinna utan símaþjónustu og skal greitt fyrir hana.

HP símaþjónusta nær ekki til forritunar, einangrunar á vandamálum í tengslum við forritun, ráðgjafþjónustu, námskeiða né vélbúnaðarvandamála.

Sé vinna sérfræðings OK ekki innifalin í þjónustugjaldi samkvæmt samningi þessum skulu samningsaðilar vera sammála um aðkomu hans áður en verkefni eru sett í framkvæmd. Kaupandi skal senda þjónustubeiðni þar sem fram kemur hvert verkefnið er og hver óskar eftir aðstoðinni. Fyrir vinnu samkvæmt þessum lið skal gjaldfært samkvæmt gildandi samningi um rekstrarþjónustu, ef slíkur samningur er ekki í gildi gjaldfærast skv. verðskrá hverju sinni.

Takmarkanir og skilyrði

Endurheimting gagna er ekki innifalin í samningum. OK býður hins vegar upp á þá þjónustu, gegn greiðslu, að aðstoða við endurheimtingu gagna þar sem það á við. Undantekning hér er þó þar sem sannað er að gögn glatist vegna mistaka eða vanrækslu OK, þá ber kaupanda ekki að greiða fyrir endurheimtingu þeirra.

Uppsetning á hugbúnaðarnýjungum og viðbótum er ekki innifalin í samningum. Kaupandi getur falið OK að setja upp nýjungar eða aðstoða við uppsetninguna. Fyrir vinnu samkvæmt þessum lið skal gjaldfært samkvæmt gildandi samningi um rekstrarþjónustu, ef slíkur samningur er ekki í gildi gjaldfærast skv. verðskrá hverju sinni.

HP þjónustar aðeins gildandi og viðurkenndar útgáfur af hugbúnaðinum og aðeins í tengslum við þann vélbúnað sem er viðurkenndur og keyptur er með samningi auk stækkana er keyptar kunna að verða síðar.

Kaupanda ber að eiga öll tilskilin leyfi er samsvara stærð og notkun búnaðarins.

Notkunar- og afritsréttur

Kaupandi hefur notkunarrétt á þeim hugbúnaði er kaupsamningur tekur til. Notkunarréttur nær til allra fyrirtækja og stofnana er kaupandi veitir þjónustu. Kaupandi fær notkunarrétt á hugbúnaðarnýjungum og hugbúnaðarleiðréttingum frá framleiðanda. Kaupandi hefur rétt til þess að taka öryggisafrit af þeim hugbúnaði sem samningurinn nær yfir.

Kaupanda er það kunnugt að öll hugverka- og auðkennaréttindi til hugbúnaðar sem samningur nær til eru í eigu framleiðanda.

Vanefndir og vanefndaúrræði

Uppfylli OK ekki skyldur sínar samkvæmt samningi þessum getur kaupandi birt OK skriflega kvörtun og krafist tafarlausra úrbóta. Mál er rísa kunna vegna brota á samningi skulu rekin fyrir Héraðsdómi Reykjavíkur.