

## TARKVARAPROGRAMMI KASUTAMISEGA SEOTUD TEENUSTE KASUTAMINE

### Tarkvaraprogramm Books ja Standard ERP

#### Abiteenuste eritingimused

kehtivad alates 01.04.2016.a.

- 1) Abiteenusteks loetakse Tarkvaraprogrammi või mistahes muude Teenuste kasutamisega seotud kõiki muid Excellentilt poolt osutatavaid teenuseid, mis ei ole mõne muu Teenuse osa või millele on kui abiteenusele osutatud erinevate Teenuste üldtingimustes, eritingimustes, hinnakirjades või Kliendi ja Excellentilt vahelistes kokkulepetes. Abiteenusteks on näiteks Tarkvaraprogrammi funktsionaalsuse kohandamine, Tarkvaraprogrammi ja selle uuenduste installeerimine, Tarkvaraprogrammiga seotud konsultatsioonid, riistvara ja muu tarkvara poolt põhjustatud probleemide lahendamine, võimalusel kaotatud andmete taastamine, programmeerimine, projektijuhtimine, testimine, koolitused, seminarid jne.
- 2) Pöördudes Excellentilt poole küsimuste või probleemidega seoses Tarkvaraprogrammi või muude Teenuste kasutamisega, arvestab Klient sellega, et nende lahendamine on üldjuhul tasuline Abiteenus.
- 3) Abiteenuse osutamise puhul on tegemist Excellentilt pädevuse, võimaluste ja ressursside kasutamisega Kliendi hüvanguks ning seda määratletakse ja hinnatakse Abiteenuse osutamiseks kulunud aja, mitte konkreetse tulemuse järgi. Tulenevalt Abiteenustega seotud Tarkvaraprogrammi ja/või muude Teenuste ning nende kasutamise iseloomust ei ole Abiteenuste osutamise tulemused seotud Tarkvaraprogrammi ja/või muude Teenuste kasutamise tulemustega. Sellest tulenevalt loetakse iga Abiteenus kohaselt teostatuks, kui see on teostatud tehniliselt korrektselt, sõltumata sellest, kas see toob kaasa soovitud muutusi Tarkvaraprogrammi ja/või muu Teenuse funktsioneerimises või mitte.
- 4) Üldjuhul toimub Abiteenuse tellimine selliselt, et Klient esitab Excellentile konkreetse Abiteenuse saamiseks päringu, mille alusel Excellent koostab Kliendile pakkumuse. Vastav pakkumus sisaldab Abiteenusega seotud tööde hinnangulist sisu ja mahtu. Juhul, kui seda eeldab Abiteenuse iseloom (nt Tarkvaraprogrammi funktsionaalsuse kohandamine), koostab Excellent täiendavalt ka Abiteenusega seotud tööde spetsifikatsiooni. Tellimus loetakse sellisel juhul esitatuks, kui Klient on Excellentilt pakutu heaks kiitnud. Klient võib Abiteenuste saamiseks esitada Excellentile ka otse konkreetse soovi/tellimuse telefoni või e-posti teel, mille osas Excellent eraldi pakkumust tegema ei pea. Sel juhul loetakse Poolte vahel Abiteenuse osutamise kokkulepe sõlmituks alates hetkest, kui Excellent asub Kliendi poolt esitatud vastavat soovi/tellimust täitma.

- 5) Abiteenuse osutamine hõlmab ka selliseid teenuseid, mida Kliendi tellimuses või algses sooviavalduses ja/või Excellent'i pakkumuses või tööde graafikus või spetsifikatsioonis ei ole algelt kajastatud, kuid mille teostamiseks avaldab Klient soovi või mille teostamise ilmne vajadus tekib muu Teenuse või Abiteenuse osutamise käigus. Selliste täiendavate Abiteenuste osutamine Excellent'i poolt ei vaja Kliendi poolset täiendavat heakskiitu, kuid Excellent teavitab Klienti ette nende täiendavate Abiteenuste osutamisest, mille tegemise vajadus tekkis muu Teenuse või Abiteenuse osutamise käigus. Sellistel juhtudel loetakse Poolte vahel vastavate teenuste osutamise kokkulepe sõlmituks alates hetkest kui Excellent on asunud vastavat Abiteenust osutama. Täiendavate Abiteenuste osutamisel on Excellentil õigus vajadusel pikendada tööde graafikus (selle olemasolul) algelt sätestatud muu Teenuse või Abiteenuse osutamise tähtaega, teavitades sellest Klienti. Juhul, kui see ei ole vastuolus täiendavate Abiteenuste sisuga ega käesolevate eritingimustega, kohaldatakse täiendavatele Abiteenustele Abiteenuste kohta sätestatud (sh Abiteenuste hinnakirja).
- 6) Abiteenuse osutamine eeldab Excellent'i poolt vastava(te) spetsialisti(de) kaasamist selle teenuse osutamisse. Abiteenused on tasulised teenused, mis on suures osas seotud nende osutamiseks kulunud ajaga (kaasatud spetsialistide poolt kulutatud aegade summaga). Excellentil on õigus saada tasu Abiteenuste (sh täiendavate Abiteenuste) osutamise eest vastavalt selleks kulunud ajale ning sõltumata lõpliku tulemuse saavutamisest. Abiteenuste kehtiv hinnakiri asub aadressil: [www.excellent.ee/hinnakiri](http://www.excellent.ee/hinnakiri) Hinnakirjas toodud hindadele lisandub käibemaks.
- 7) Tulenevalt Abiteenuste olemusest ja eripärast on Excellent'i poolt enne Abiteenuse osutamist antud hinnangud Abiteenuse osutamiseks kuluva aja kohta indikatiivsed (ehk lõpliku maksumuse osas mittesiduvad). Excellent määratleb pakkumuses (selle olemasolul) Abiteenuse osutamise esialgse maksumuse, mis põhineb vastava Abiteenuse osutamiseks hinnanguliselt kuluval ajal. Juhul, kui Abiteenuse osutamise käigus selgub, et Abiteenuse osutamiseks kulub esialgse hinnanguga võrreldes rohkem aega, saadakse Abiteenuse lõplik maksumus selle osutamiseks kulunud tundide arvu korrutamisel vastava tunnitasega. Kliendi soovil esitab Excellent Kliendile osutatud Abiteenuste saldo.
- 8) Juhul, kui Abiteenuse hinnakirjas ei sisaldu piisava täpsusega kõik konkreetse Abiteenuse koguhinna määratlemisega seotud tasu komponendid (nt tasu mõne Abiteenuse osutamiseks kasutatud ressursi eest), lähtutakse puuduva komponendi hinna määratlemisel selle tavalisest hinnast, mis määratletakse Excellent'i poolt tegelike kulude alusel.
- 9) Abiteenustega seonduvate probleemide lahendamiseks kohustub Klient olema Excellent'ile mõistlikult kättesaadav ning vastama Excellent'i poolt esitatud küsimustele. Klient kohustub ilma viivitusega ja tasuta esitama Excellent'ile vajalikku, korrektset ja piisavat teavet.
- 10) Abiteenuste osutamisel ei toimu Abiteenuste ega nende tulemuste üleandmist/vastuvõtmist, v.a. juhul, kui see tuleneb otseselt Abiteenuse sisust ja olemusest

- 11) Klient vaatab Abiteenuse ja selle tulemuse viivitamatult üle või laseb selle vajadusel üle vaadata pädevate spetsialistide poolt.
- 12) Mõistlikuks ajaks, mille jooksul peab Klient Abiteenuse osutamise käigus teostatud töodes tuvastatud puudustest Excellentile teada andma, loetakse kolm (3) tööpäeva. Igat puudust tuleb kirjeldada detailselt ja täpselt.
- 13) Kliendile osutatavad Abiteenused ja nende tulemused on seotud Tarkvaraprogrammi kasutamisega. Tarkvaraprogrammi enda, aga samuti selle kasutamisega seotud tehniliste vahendite ja süsteemide ning kasutajate endi tegevuse tõttu ei ole võimalik välistada tehnilist laadi vigu ja tõrkeid Tarkvaraprogrammi (sh selle funktsionaalsuse kohanduste) ja/või Abiteenuste käitamisest ja/või tulemustest. Klient nõustub sellega, et Tarkvaraprogrammi ja/või Abiteenuste toimimine ja/või nende kasutuseesmärkide saavutamine sõltub olulisel ulatusel Kliendi enda tegevusest ning hoolsusest (sh kasutuses olevast riistvarast, oskusest ja pädevusest, varundamisest, probleemidest teavitamisest, sisemisest töökorraldusest jne), aga samuti kolmandate isikute tegevusest (nt sideettevõtjad) ning arvutites kasutatavast muust tarkvarast.
- 14) Juhul, kui Pooled ei ole kokku leppinud teisiti, on Excellentil õigus esitada Kliendile arved Abiteenuste osutamise eest järgmiselt:
  - suuremahuliste ja/või pikaajaliste Abiteenuste (sh täiendavate Abiteenuste) korral iga jooksva kuu viimasel tööpäeval selleks hetkeks teostatud tööde/osutatud teenuste osas;
  - muude Abiteenuste (sh täiendavate Abiteenuste) osas vahetult peale nende teostamist, kuid mitte harvem kui üks (1) kord kuus selleks hetkeks teostatud tööde/osutatud teenuste osas.
- 15) Excellent esitab Kliendile arved e-arvetena või PDF-formaadis. Klient kohustub esitatud arved tasuma hiljemalt seitsme (7) päeva jooksul alates arve saamisest. Makse loetakse tasutuks selle Excellent'i kontole laekumise kuupäevast.
- 16) Abiteenuse tulemuste kasutamisega seoses võib Kliendil tekkida vajadus ka muude tasuliste Teenuste kasutamiseks (nt täiendavate Moodulite kasutuselevõtt). Sellisel juhul osutab Excellent neid Kliendile vastavalt kehtivatele hinnakirjadele. Kui Pooled ei ole kokku leppinud teisiti, puudub Kliendil õigus vastavaid Abiteenuse tulemusi kasutada enne selliste täiendavate Teenuste osutamise osas lepingu sõlmimist.
- 17) Excellentil on õigus Abiteenuste osutamine peatada, kui Klient on Excellent'i ees viivituses oma mistahes maksekohustuse täitmisega. Excellent ei vastuta sellisest Abiteenuste osutamise peatamisest tulenevate mistahes tagajärgede eest.
- 18) Excellentil on õigus Abiteenuste osutamise kokkulepe üles öelda, kui Klient on Excellent'i ees oma maksekohustusega viivituses rohkem kui kolmkümmend (30) kalendripäeva.

- 19) Kliendil on õigus konkreetne Abiteenuse osutamise kokkulepe üles öelda, kui Excellent ei täida oma lepingujärgseid kohustusi kolmekümne (30) päeva jooksul peale Kliendi poolse kirjaliku nõude saamist selline rikkumine lõpetada.
- 20) Abiteenuste osutamise lõppemine ei vabasta Klienti selliste kohustuste täitmisest, mille kehtimajäämist Abiteenuste lõppemisel tuleb eeldada. Abiteenuse osutamise lõppemine ei vabasta Klienti lepingu täitmisega seoses tekkinud rahaliste kohustuste täitmisest. Kliendil ei ole samuti õigust nõuda tema poolt tasutud summade osalist või täielikku tagastamist.
- 21) Excellent ei kanna Tarkvaraprogrammi tootja vastutust.
- 22) Juhul, kui Pooled ei ole kokku leppinud teisiti, on Excellentil õigus Abiteenuste osutamisel kasutada alltöövõtjaid.
- 23) Abiteenuste tulemuste juhusliku hävimise ja kahjustumise riisiko läheb Kliendile üle alates vastava Abiteenuse osutamise hetkest.
- 24) Üldtingimuste ja/või eritingimuste mõne sätte vastuolu seaduse või mõne muu õigusaktiga ei mõjuta muid sätteid. Sätte seaduse või õigusaktiga vastuolu tuvastamisel asendavad Pooled selle esimesel võimalusel võimalikult sarnase õiguspärase sättega. Juhul kui Pooled ei jõua sätte asenduses kokkuleppele, eeldatakse, et Excellent ei oleks Abiteenuste lepingut selliste tingimustega sõlminud, v.a. kui Excellent kinnitab vastupidist.
- 25) Käesolevad eritingimused täpsustavad üldtingimustes (Tarkvara litsentsileping Hansaworld tarkvarale, Hansaworldi teenuste liitumisleping, mis on kättesaadavad [www.excellent.ee/tingimused](http://www.excellent.ee/tingimused)) sätestatud tingimusi. Vastuolude korral üldtingimuste ja eritingimuste vahel lähtutakse üldtingimustest.
- 26) Vastuolude korral käesolevate eritingimuste keeleversioonide vahel juhindutakse eritingimuste eesti keelsest versioonist.