

## TARKVARAPROGRAMMI KASUTAMISEGA SEOTUD TEENUSTE KASUTAMINE

### Tarkvaraprogramm Books ja Standard ERP

#### Moodulite kasutamise eritingimused

kehtivad alates 01.04.2016.a.

- 1) Moodulid on Kliendi poolt kasutatava Tarkvaraprogrammi sellised tasulised funktsioonid (Teenused), mis määravad ära Kliendi andmetöötluuse võimalused.
- 2) Juhul, kui Klient ei ole ise teinud kõiki vajalikke Moodulite valikuid, mille tulemusena ei oleks tal võimalik Tarkvaraprogrammi soovitud eesmärkidel kasutada, on Excellentil õigus ühepoolsetelt täiendada Kliendi valikut, teavitades sellest Klienti.
- 3) Mooduleid loob ja nende kasutamise õiguste üle otsustab Tarkvaraprogrammi õiguste omanaja. Excellenti pädevuses ei ole neid asjaolusid muuta.
- 4) Kliendi poolt Excellentile makstav tasu sõltub lisaks Moodulite valikule ka ajast, millal vastav teenus on Kliendile kättesaadav. Teenuse hind ei sõltu sellest, kas Klient realselt Moodulite võimalusi (Teenust) kasutab või mitte. Moodulite valik ja nende hinnad on toodud Excellenti kehtivas hinnakirjas, mis on kättesaadav aadressil [www.excellent.ee/hinnakiri](http://www.excellent.ee/hinnakiri). Hinnakirjas toodud hindadele lisandub käibemaks.
- 5) Kliendil on enne Moodulite valiku tegemist õigus küsida Excellentilt infot nende sisu ja kasutusvõimaluste kohta.
- 6) Juhul, kui Pooled ei ole kokku leppinud teisiti, toimub Moodulite teenuse osutamine ühe (1) kuu pikkuste perioodide kaupa.
- 7) Moodulite kasutamise korral ei toimu eraldi selle teenuse üleandmist/vastuvõtmist. Teenus loetakse Kliendile üleantuks hetkest, kui Excellent on lisanud vastava Mooduli kasutamise võimaluse Tarkvaraprogrammile.
- 8) Tellija vaatab talle kättesaadavaks tehtud Moodulid viivitamatult üle või laseb need vajadusel üle vaadata pädeva spetsialisti poolt.
- 9) Mõistlikuks ajaks, mille jooksul Klient peab Moodulis tuvastatud puudustest Excellentile teada andma, loetakse kolm (3) tööpäeva. Klient peab iga puudust kirjeldama detailselt ja täpselt, võimaldamaks vastavat puudust testkeskkonnas korrata.

- 10) Kliendile osutatav Moodulite teenus ja selle 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 Moodulite teenuse käitamises ja/või tulemustes. Klient nõustub sellega, et Tarkvaraprogrammi ja/või Moodulite teenuse toimimine ja/või selle kasutuseesmärkide saavutamine sõltuvad olulises ulatuses 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.
- 11) Excellent osutab vajadusel Moodleid kasutavale Kliendile Tarkvaraprogrammi aktiivse versiooni standardfunktsioonide osas lühiajalist (s.o. mitte enam, kui 15 minutit kestvat) tasuta telefonituge (edaspidi nimetatud „Esmabi“). Sellise Esmabi eesmärgiks on tuvastada Kliendi probleemid ja/või tõrked Tarkvaraprogrammi kasutamisel ning anda võimalusel juhiseid Kliendi enda poolt lihtsalt kõrvaldatavate probleemide ja/või tõrgete kõrvaldamiseks. Esmabi telefoninumber on: 6691111. Klient võib Esmabile edastada küsimuse ka e-posti teel aadressil: info@excellent.ee. Võimalusel vastab Excellent küsimustele neljakümne kaheksa (48) tunni jooksul. Teenuste paremaks osutamiseks ja hilisemate võimalike vaidluste või arusaamatuste lahendamiseks Esmabi kõned salvestatakse. Lisaks eelmärgitule osutatakse Esmabi ka veebi abikeskkonna kaudu, mis asub aadressil [www.excellent.ee/kasutajatugi](http://www.excellent.ee/kasutajatugi). Excellent soovib Kliendil Esmabi saamiseks sisestada oma küsimus veebi abikeskkonda, sest sinna sisestatud küsimustega tegeletakse esimeses järjekorras.
- 12) Esmabi abistab Moodleid kasutavat Klienti Tarkvaraprogrammi kasutamisel tekkivatele lihtsatele probleemidele sobivate lahenduste, sh alternatiivsete lahenduste ("workarounds"), leidmisel.
- 13) Esmabi ei osutata Tarkvaraprogrammi spetsiaalsete modifikatsioonide või täienduste suhtes.
- 14) Esmabi osutatakse tööajal kõigil tööpäevadel (Excellenti tööajaks on esmaspäevast reedeni ajavahemik kella 09.00 kuni 17.00). Riigi- ja rahvuspühadel Esmabi ei osutata.
- 15) Seoses Excellenti töötajate hõivatusega (nt koolitustel viibimine) võib Esmabi osutamine ühel päeval kvartalis olla ümber suunatud Excellenti partneritele (alltöövõtjatele). Sellisest ümbersuunamisest teatatakse Excellenti veebilehel ette vähemalt kaks (2) nädalat. Juhul, kui Pooled ei ole kokku leppinud teisiti, on Excellentil õigus Mooduli teenuse osutamisel kasutada alltöövõtjaid.
- 16) Väljaspool tööaega, nädalalõppudel või pühade ajal osutatav Esmabiga samasisuline teenus loetakse tasuliseks Abiteenuseks ning seda osutatakse Pooltevahelise eraldi kokkuleppe alusel.

- 17) Excellent teavitab Mooduleid kasutavat Kliendi Tarkvaraprogrammiga seotud olulisematest uudistest ja muudatustest uudiskirjadega ja Tarkvaraprogrammisest teavitatusmeetoditega (sh põhiakna banner ja hüpinkaken).
- 18) Excellent avaldab ja uuendab perioodiliselt Tarkvaraprogrammiga seonduvaid korduma kippuvaid küsimusi (KKK) ning nendele antud vastuseid aadressil [www.excellent.ee/kkk](http://www.excellent.ee/kkk)
- 19) Esmaabi osutamise käigus tuvastatakse Kliendi isik ja tekkinud probleemi/tõrke iseloom. Saadud info töötlemisel püütakse välja selgitada probleemi tekkepõhjus ja pakkuda välja võimalikud lahendused, sh teavitatakse Kliendi võimalustest, kuidas olukorda võiks püüda lahendada ning kust on võimalik leida infot selleks vajalike tegevuste läbiviimiseks.
- 20) Kui Mooduleid kasutava Kliendi poolt osutatud probleem on korratav, defineerib Excellent selle veana. Viga dokumenteeritakse ja edastatakse HansaWorld tarkvara arenduskeskusele.
- 21) Excellentil on õigus nõuda Kliendilt probleemi/tõrke kirjalikku kirjeldust.
- 22) Kui Excellent ja Klient pole kokku leppinud teisiti, on vaid Kliendi kindlaksmääratud kontaktisikutel õigus pöörduda Esmaabi poole. Sellisteks kindlaksmääratud kontaktisikuteks on võtmekasutajad või isikud, kes on läbinud Excellenti poolt heakskiidetud väljaõppe.
- 23) Esmaabi ei ole mõeldud Tarkvaraprogrammi funktsioonidega seotud kiireloomuliste probleemide käsitlemiseks ega lahendamiseks. Nimetatud probleemidega tegelemine toimub Kliendi juures kohapeal osutatava tasulise Abiteenuse raames, mille eest kohustub Klient tasuma vastavalt Excellenti kehtivale hinnakirjale.
- 24) Esmaabi, nagu ka mistahes muu Excellenti poolt tasuta sooritatav tegevus, ei hõlma endas muuhulgas:
  - Tarkvaraprogrammi ja Tarkvaraprogrammi uute versioonide installeerimist Excellenti poolt, välja arvatud juhul, kui mõne muu osutatava Teenuse tingimustes on see sätestatud teisiti;
  - andmete ülekandmist;
  - kaotatud andmete või tarkvara taastamist;
  - kohaletulekut Kliendi juurde;
  - Excellenti poolt mitte tarnitud kolmandate isikute toodete ja Tarkvaraprogrammi koostoimimist puudutavate probleemide lahendamist;
  - kolmandate isikute poolt ilma Excellenti eelneva kirjaliku nõusolekuta tehtud Tarkvaraprogrammi mistahes parandusi, kohandusi, muudatusi või teisendusi puudutavate probleemide lahendamist;
  - Kliendi personali koolitust kohapeal, telefoni teel või õppeklassis;
  - Kliendi töötajate puudulikust koolitusest tingitud probleemide lahendamist;
  - mistahes muud tööd väljaspool Excellenti tööaega;
  - konsultatsioone Kliendi või Excellenti kontoris;

- Tarkvaraprogrammi vigade parandamist, riistvara või kaabeldusega seotud probleemide lahendamist jms.
- Kõigi ülalnimetatud tegevuste puhul on tegemist täiendavalt tasustatavate Abiteenustega.
- 25) Kui Excellentil kulub Mooduleid kasutava Kliendi poolt esitatud probleemi või küsimuse lahendamisele aega üle viieteistkümne (15) minuti või kui ajakulu on seotud lepinguväliste tarkvara- või riistvaraprobleemide lahendamisega (näiteks operatsioonisüsteemi või tarkvara võrguversiooni ebaõigest seadistamisest tingitud probleemid või vale kaabeldus vms), võib Excellent määratleda oma edaspidise tegevuse vastava probleemi/küsimuse lahendamisel tasulise Abiteenusena, teavitades sellest Klienti.
  - 26) Excellentil on Esmaabi osutamiseks õigus nõuda Kliendilt Tarkvaraprogrammi versiooni uuendamist.
  - 27) Excellentil on õigus nõuda Kliendilt ja tema personalilt lugupidavat ja viisakat käitumist. Excellent salvestab lepingu täitmise eesmärgil kõik kliendikõned.
  - 28) Tarkvaraprogrammiga ja/või Moodulite teenusega seonduvate probleemide lahendamiseks kohustub Klient olema Excellentile mõistlikult kättesaadav ning vastama Excellentilt poolt esitatud küsimustele. Klient kohustub ilma viivitusega ja tasuta esitama Excellentile vajalikku, korrektset ja piisavat teavet.
  - 29) Probleemide efektiivsema lahendamise tagamiseks läbi elektroonilise suhtluse (sh logifailide ja juhiste edastamine) peab Kliendil olema e-kirjade saatmise ja vastuvõtmise võimalus.
  - 30) Klient kohustub tagama, et Excellentilt tehnilist tuge osutavatele isikutele on Esmaabi osutamiseks ja/või probleemide/tõrgete tuvastamiseks tagatud juurdepääs kogu Excellentilt poolt vajalikuks peetavale tarkvarale, seadmetele ja materjalidele. Klient vastutab kogu Excellentile antud informatsiooni, instruksioonide ja materjalide korrektsuse eest.
  - 31) Probleemide lahendamisele kaasaaitamiseks kohustub Klient Excellentilt soovil võimaldama Excellentile kaugjuurdepääsu Tarkvaraprogrammiga või Moodulite teenusega seotud süsteemidele (sh keskkonnale, milles asub Tarkvaraprogramm).
  - 32) Tarkvaraprogrammi ja/või Moodulite teenuse kasutamisel kohustub Klient kasutama Excellentilt poolt antud materjale (sealhulgas kasutusjuhendeid) ja juhinduma nii nendes materjalides sisalduvast kui ka Excellentilt poolt täiendavalt antud juhistest.
  - 33) Kliendi töötajatel peavad olema piisavad põhiteadmised tarkvaraplatvormide kohta, millel Tarkvaraprogramm ja/või Moodulite teenus töötab, muuhulgas selleks, et järgida Excellentilt instruksioone funktsioonide käivitamiseks, andmete varundamiseks ja taastamiseks, hooldusprotseduuride teostamiseks jne. Selliste teadmisteta isikute juhendamine kuulub täiendavalt tasustatava Abiteenususe hulka.

- 34) Klient on kohustatud varundama kõik tema andmebaasid välisele andmekandjale. Kõikide süsteemide puhul tuleb varundada kõik andmefailid vähemalt üks (1) kord päevas. Excellent võib nõuda Kliendilt probleemi lahendamiseks andmete taastamist varukoopialt. Samuti tuleb varukoopia teha enne mistahes hooldustöid või seadistuste või uuenduste tegemist.
- 35) Klient on kohustatud tegema enda poolt kõik vajaliku selleks, et Tarkvaraprogrammi uuendamine toimuks edukalt. Juhul, kui see on tehniliselt võimalik, toimub Mooduleid kasutava Kliendi poolt kasutatava Tarkvaraprogrammi uuendamine automaatselt.
- 36) Kui Pooled ei ole kokku leppinud teisiti, esitab Excellent Moodulite eest Kliendile arve enne vastava Teenuse osutamise perioodi algust selliselt, et maksetähtaeg saabub samuti enne vastava Teenuse osutamisele eelneva kuu algust. Üldjuhul on arve tasumise tähtpäevaks seitse (7) päeva ning arve esitatakse kaks (2) kuud enne Teenuse osutamise perioodi algust.
- 37) Excellent esitab Kliendile arved kas e-arvetena või PDF-formaadis. Makse loetakse sooritataks selle Excellenti kontole laekumise kuupäevast.
- 38) Excellentil on õigus Moodulite teenuse osutamine peatada kui Klient on Excellenti ees viivituses oma mistahes maksekohustuse täitmisega. Excellent ei vastuta sellisest teenuse osutamise peatamisest tulenevate mistahes tagajärgede eest.
- 39) Moodulite teenuse lõppemine ei vabasta Klienti selliste kohustuste täitmisest, mille kehtimajäämist teenuse lõppemisel tuleb eeldada. Teenuse lõppemine ei vabasta Klienti ka lepingu täitmisega seoses tekkinud rahaliste kohustuste täitmisest. Kliendil ei ole samuti õigust nõuda Moodulite teenuse eest tasutud summade osalist või täielikku tagastamist.
- 40) Excellent ei kanna Tarkvaraprogrammi tootja vastutust.
- 41) Üldtingimuste ja/või käesolevate eritingimuste mõne sätte vastuolu seaduse või mõne muu õigusaktiga ei mõjuta üldtingimuste ja/või eritingimuste muude sätete kehtivust või rakendamist. Sätte seaduse või õigusaktiga vastuolu tuvastamisel asendavad Pooled selle esimesel võimalusel võimalikult sarnase õiguspärase sättega. Juhul, kui Pooled ei jõua sätte asendamises kokkuleppele, eeldatakse, et Excellent ei oleks Moodulite teenuse lepingut sellistel tingimustel sõlminud, v.a. kui Excellent kinnitab vastupidist.
- 42) Käesolevad eritingimused täpsustavad üldtingimustes (s.o. Tarkvara litsentsileping Hansaworld tarkvarale, Hansaworldi teenustega liitumise leping, mis on kättesaadavad aadressil: [www.excellent.ee/tingimused](http://www.excellent.ee/tingimused)) sätestatud tingimusi. Vastuolude korral üldtingimuste ja eritingimuste vahel lähtutakse üldtingimustest.
- 43) Vastuolude korral käesolevate eritingimuste keeleversioonide vahel juhindutakse eritingimuste eesti keelsest versioonist.