



I.R.I.S. Software Level Agreement

WORLDWIDE I.R.I.S. SOFTWARE MAINTENANCE AGREEMENT

CONTRAT INTERNATIONAL DE MAINTENANCE LOGICIELLE D'I.R.I.S.

WELTWEITER I.R.I.S. SOFTWAREWARTUNGSVERTRAG

CONTRATO DE MANTENIMIENTO DE SOFTWARE DE I.R.I.S. INTERNACIONAL

CONTRATTO DI MANUTENZIONE SOFTWARE INTERNAZIONALE I.R.I.S

SOFTWARE MAINTENANCE AGREEMENT

Table of Contents

- I. Definitions 4
- II. Permanent Restrictions, First Level Support and Second Level Support 5
 - Exception 5
- III. Support Objectives 5
- IV. Reseller’s Obligations 5
- V. Support Services Covered 6
- VI. Exclusions and Limitations 6
- VII. Response Timeframes, Response Guidelines and Severity Level Critical Defect Resolution Procedures 7
 - Response Timeframes 7
 - Response Guidelines 8
- VIII. Escalation Procedures 8
- IX. General Operating Procedures 8
- X. Product Life Cycle 8
- XI. Maintenance Fee 9
- XII. Renewal and Termination 9
- XIII. Information and Coordinates 9
 - Contact Process: 9

This Contract relates to the maintenance and support of the purchased software (hereinafter referred to as 'Program(s)') which is/are the licensed property of I.R.I.S. and where the copyright of the Program(s) is held under licence by I.R.I.S.

I. Definitions

"Error"	Means a failure of the Software to conform to Software version specifications.
"Error Correction"	Means a modification, addition or procedure to correct an Error.
"I.R.I.S. Software System"	Means the I.R.I.S. software applications possessed and used by an end user customer under a valid License.
"License"	means either an expressly agreed upon software license agreement between the end-user customer (the "Licensee") and I.R.I.S. in connection with customer's purchase of the software license or, absent such agreement, the software license terms and conditions shipped with the Software, including "click-wrap" or shrink-wrap" terms accepted by Licensee in connection with installation of the Software or gaining access to the media on which the Software is provided.
"Reseller"	A reseller is a company or individual that purchases goods or services with the intention of reselling them rather than consuming or using them.
"Resolution" or "Resolve"	Means the provision of an Error Correction or other appropriate Workaround or response to a Support Request.
"Support Request"	Is a notification of an Error (as defined above) that Licensee refers to I.R.I.S. either directly or through RESELLER for Resolution.
"Workaround"	Means a temporary solution to an Error that allows the customer to continue to use the Software until a Resolution is completed. A Workaround may consist of specific administrative steps or alternative programming calls.
"Update"	A software update, also known as "patch", provides fixes and/or Minor software enhancements within the same Major Version. Version is identified by the decimal. e.g. from 9.0 to 9.1
"Upgrade"	A software upgrade provides significant new features or functionalities as compared to the previous version. Version is identified by the whole number. E.g. from 9.0 to 10.0
"I.R.I.S.'s Acknowledgment"	means that I.R.I.S. acknowledges receipt of a Support Request within the applicable Response Time by contacting Licensee or RESELLER by e-mail, telephone or other reliable means of communication
"I.R.I.S.'s Action Plan"	means a plan to Resolve a Support Request prepared by I.R.I.S. that contains the following information: <ul style="list-style-type: none"> (i) a statement of the Error, including early evaluation; (ii) confirmation, when possible, that I.R.I.S. has reproduced the Error; (iii) status of the Error; (iv) actions required to Resolve the Support Request; (v) party responsible for performing such actions; and (vi) when such actions are expected to occur and when they are expected to be completed. I.R.I.S. will notify Licensee or RESELLER of any significant exceptions to each Action Plan, and will provide updates to specific Action Plans as reasonably requested by Licensee or RESELLER. In the event that a Support Request must be returned to Licensee or RESELLER for more information, I.R.I.S. will provide a revised Action Plan when Licensee or RESELLER resubmits the Support Request to I.R.I.S. with the requested information.

II. Permanent Restrictions, First Level Support and Second Level Support

In order for your organization to take advantage of I.R.I.S.'s Software Support Services Program, I.R.I.S. requires that those technical team members who request support services from I.R.I.S. complete I.R.I.S. technical training and certification on the licensed Software Systems.

The I.R.I.S. support organization is optimized to provide responsive support on the basis that with properly trained staff, RESELLER is expected to provide First Level Support described as follows:

First Level Support by RESELLER means the initial response (and any follow-up response as appropriate) to an end-user.

First Level support includes initial information gathering and includes (without limitation):

- answering Product installation, configuration or usage questions;
- initial Problem and failure information gathering;
- Problem isolation, identification, creating reproducible test environment, and/or
- providing standard fixes and workarounds to known Problems;
- Escalating irresolvable problems to second line support.

I.R.I.S. is committed to providing Second Level Support described as follows:

Second Level Support by I.R.I.S. means a second, higher level of technical support and includes (without limitation):

- Problem isolation, identification, and replication; providing standard bug-fixes and Workarounds to known Problem
- providing Problem Resolutions for both new and known complex Problems; code-level identification and replication of Problems;
- providing new Fixes and Workarounds to Problems, resolution of Problems through formal Problem Resolution procedures;
- assistance requiring knowledge of Software Product source code

Exception

The FIRST and SECOND level Support will be provided exclusively by I.R.I.S. if you have purchased your product directly from the I.R.I.S. webshop or from a distributor.

III. Support Objectives

Consistent with industry standards, the I.R.I.S. Technical Services Team objectives are:

- Gather relevant information to try to replicate the reported error.
- To provide known solution, or possible set of solutions, to the reported error using an existing SOFTWARE patch or a known configuration setting when available.
- To assist RESELLER in diagnosing Licensee's problem when needed.
- To generate a severity level diagnosis when a resolution cannot be found.
- To manage all open Support Request volume.

IV. Reseller's Obligations

RESELLER shall designate at least one "Designated Support Contact" and at least one "Alternate," who are trained and certified for the applicable I.R.I.S. Software System, to submit Support Requests to I.R.I.S., and shall provide I.R.I.S. with written notice of the names of and contact information for such individuals. RESELLER shall give I.R.I.S. written notice (email sufficing) of any changes in RESELLER's Designated Support Contacts and Alternates promptly after RESELLER decides to make a change, but when possible, at least thirty (30) days prior to the effective date of the change.

Additionally, it is RESELLER's obligation to:

- It will be assumed that users of this service are generally familiar with the Program and with the use of microcomputers.
- I.R.I.S. may restrict the use of the service if the Licensee repeatedly makes requests for information which is contained in the User Guide, Manual, Website and FAQ. Make best efforts to provide I.R.I.S. Technical Services team with the relevant information to diagnose problems accurately.
- Make a good faith effort to resolve each error prior to contacting I.R.I.S.
- Provide I.R.I.S. Technical Services team with appropriate and timely access to the RESELLER and/or Licensee resources, deemed necessary to assist with error diagnosis and resolution.
- Ensure that any procedure provided by I.R.I.S. (patches, system configuration changes, code changes, etc.) are properly implemented in a timely manner.
- Independently test and certify in a test environment any resolution provided by I.R.I.S. Technical Services Team, or developed under the guidance of I.R.I.S. Technical Services Team, prior to deploying the resolution into your production environment.

V. Support Services Covered

- SOFTWARE releases, program updates, excluding upgrades.
- Access to a dedicated maintenance website. Dedicated access to our Support Center (The I.R.I.S. Support Center is the online ticket (bugs, questions, improvements, new features...) submission and tracking method available 24x7 for all customers).

I.R.I.S. reserves the right to identify the method of delivery for any Error Resolution. As such, Error Resolutions may be delivered as individual patches to the current installation, as part of service packs made generally available to all I.R.I.S. Customers, or as part of maintenance releases provided to RESELLER.

VI. Exclusions and Limitations

The following services are not provided as part of I.R.I.S. SOFTWARE Support Services Program. Certain of these products and services may, however, be available from I.R.I.S. under separate license or consulting agreements at additional cost.

- Support services for SOFTWARE which are no longer supported.
- Support services for modifications made to the standard SOFTWARE application by Licensee or 3rd parties that are not explicitly documented in a separate support agreement.
- Support services for applications developed by 3rd parties.
- Support services required as a result of use that is not in accordance with the SOFTWARE documentation or applicable License.
- Resolution of an error that would otherwise be resolved upon the installation of a more current and available version of the SOFTWARE.
- The provision of Support services in languages other than major European languages.
- On-site support.
- Support services for a SOFTWARE application or system for which a current SOFTWARE support services agreement is not in place.

VII. Response Timeframes, Response Guidelines and Severity Level Critical Defect Resolution Procedures

Once support service eligibility is verified, our technical support engineer **will** handle your first call and gather initial information about your problem. RESELLER should be prepared to provide I.R.I.S. the information mentioned in IV.

Response Timeframes

Consistent with industry practice, I.R.I.S. has established response guidelines based upon the severity of the defect to the Licensee. Under these guidelines, problems are first assigned a "Severity Level", and then resolution efforts are made commensurate with the severity of the problem. Priorities may be reviewed and adjusted as circumstances warrant. I.R.I.S. defines severity levels in accordance with the following criteria:

Severity 1 (Blocker):	<p>A problem resulting in complete loss of service. Typically the defect has one or more of the following characteristics:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Data is corrupted or lost due to I.R.I.S. Software operational issues. ▪ Blocks production and/or Project and/or development and/or testing work could not run ▪ I.R.I.S. Software does not start. ▪ I.R.I.S. Software crashes and is unrecoverable. ▪ I.R.I.S. Software generates significant accuracy errors.
Severity 2 (Critical)	<p>A production-inhibiting problem that causes an I.R.I.S. software error or intermittent behaviour causing partial loss of service where no Licensee acceptable workaround is available. Operations, however, can continue in a restricted fashion. Typically the defect has one or more of the following characteristics:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ I.R.I.S. Software fails, but restart or recovery is possible ▪ I.R.I.S. Software performance is degraded by 25% or more from the previous release ▪ A major feature is broken that seriously impacts usability and productivity ▪ Crashes, loss of data, severe memory leak
Severity 3 (Minor)	<p>A question about a specific usage or feature of the product, or a problem that causes minor, operational inconvenience. Typically, the defect has one or more of the following characteristics:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ I.R.I.S. Software defect for which there is an acceptable workaround ▪ I.R.I.S. Software error impact on operations is minimal ▪ Major loss of function or Medium loss of function, or other problem where a workaround is present
Severity 4 (Minor)	Request for enhancements / improvements

Note: In addition to the above criteria, I.R.I.S. will also consider the frequency of the observed failure, its impact on your operations and the age of the case in determining the priority level to be assigned.

Response Guidelines

I.R.I.S.’s Acknowledgment of a Support Request

Severity 1 (Blocker):	1 business calendar day
Severity 2 (Critical)	2 business calendar day
Severity 3 (Minor)	4 business calendar day
Severity 4 (Minor)	5 business calendar day

Response times represent the maximum time it will take an IRIS Technical Support Analyst to acknowledge receipt of a ticket and begin diagnosis. The response times are not a commitment to resolution of the case.

For all Support Requests, I.R.I.S.’s Technical Services Team will respond and use commercially reasonable efforts during I.R.I.S. Normal Business Hours to resolve the Support Request. The response times indicated herein are guidelines, and although I.R.I.S. regards each Support Request as a serious matter, these guidelines are not guarantees of the specific response time indicated

Severity Level Blocker Defect Resolution Procedures

I.R.I.S. understands the urgency of resolving Severity Level critical defects and has initiated the following procedure to ensure an expedited resolution, by ensuring that these cases receive the highest level of technical support attention.

- Severity 1 defects are immediately routed to a senior support engineer.
- If the error is not resolved within 5 business calendar days, support management is notified and manufacturer management is sent a request for assistance.

VIII. Escalation Procedures

I.R.I.S. understands that its standard severity levels are defined on the basis of functional failures, and there may be times that a reported failure may have a critical business impact to Licensee that would not necessarily be apparent to I.R.I.S. Therefore, at Licensee’s request a reported problem may be escalated to a higher priority level due to the Licensee’s specific business reasons.

Following escalation, support management will work with Licensee and the support engineer to obtain a better understanding of the issue and to determine the quickest path to resolution. If Licensee and the support management determine the case should not have been escalated due to new information, the support engineer will be redirected and the case will be reclassified.

IX. General Operating Procedures

Insufficient Information	If I.R.I.S. determines at any time that it has insufficient information to resolve a Support Request, I.R.I.S. shall immediately notify Licensee.
Multiple Errors	If I.R.I.S. reasonably believes that a Support Request consists of more than one Error (i.e., more than one Resolution is required to Resolve the Support Request), I.R.I.S. will immediately report the situation to Licensee. If Licensee agrees with I.R.I.S.’s determination, Licensee will identify which Error is the primary Error to be resolved by I.R.I.S., and Licensee may, at its option, report the separable Error(s) to I.R.I.S. as separate Support Request(s).
Redirection	In the event that I.R.I.S. reasonably determines that the Support Request is not an Error in or Error with the Software, I.R.I.S. will promptly provide Licensee with a detailed explanation so the Support Request can be properly redirected within Licensee.

X. Product Life Cycle

I.R.I.S. provides new software in the form of Major or Minor (updates/patches) releases. Major version provides significant new features or functionalities as compared to the previous version. Version is identified by the whole number (e.g. from 9.0 to 10.0) while a minor

version, also known as “patch /update”, provides fixes and/or Minor software enhancements within the same Major Version. Version is identified by the decimal (e.g. from 9.0 to 9.1).

I.R.I.S. is committed to support the current version and the previous version of a software product. When a new Major version has been made available to the general market the then oldest software release (n-2 version) enters an End of Support process where no new Minor releases will be delivered.

XI. Maintenance Fee

In consideration of the payment of an annual maintenance fee, I.R.I.S. will provide annual SOFTWARE support from the first day on which the maintenance has been activated. **The first year’s annual maintenance fee for some products is included in the purchase price of the products.**

XII. Renewal and Termination

This Agreement shall be renewed automatically unless the Licensee gives notice in writing of its intention not to renew at least 90 days prior to the end of the coverage period. Upon renewal, the full annual fee shall be invoiced and payable*. After the first year of coverage, maintenance fee prices are subject to change with 90 days prior notice to the Licensee.

* Software Maintenance annual fee is 18% of End User Software License Price for a 1 Year period renewal. For PARTNER’s conditions on End-User maintenance fee renewal, please refer to the Partner Agreement.

*Software Maintenance annual fee is 16% of End User Software License Price for a 3 Years period renewal. For PARTNER’s conditions on End-User maintenance fee renewal, please refer to the Partner Agreement.

XIII. Information and Coordinates

Contact Process:

Support Requests

You must request a Support Center login in order to access our Support Center portal. Please go to <http://www.irislink.com/maintenance> and fill in the form. Once support service eligibility is verified, you will receive an email containing all the information needed to connect to our Support Center.

For EMEA (Europe, the Middle East and Africa) / Asia –Pacific / other region

- I.R.I.S. Support Services are provided by our Belgian office and are defined in terms of Belgium time.
- Monday - Friday, 9:00 am to 5:00 pm Central European Time
- Support on Belgian public holidays is excluded.
- Support Services will be provided in all major European Languages.

For US

- I.R.I.S. Support Services are provided by our US office and are defined in terms of Eastern Time zone.
- Monday - Friday, 9:00 am to 5:00 pm
- Support on US public holidays is excluded.
- Support Services will be provided in the English Language.

Administrative Request

You can use the following email maintenance.pt@irisincorporate.com to contact our Back Office for all related questions to your maintenance.

In order to better serve you, please mention your maintenance agreement number in your email. This number can be found on the contract number sheet inserted into the DVD box or on your invoice.

CONTRAT DE MAINTENANCE LOGICIELLE

Table des matières

I.	Définitions.....	11
II.	Restrictions permanentes, support de premier niveau et support de second niveau.....	12
	Exception	12
III.	Objectifs de support.....	13
IV.	Obligations du revendeur.....	13
V.	Services de support assurés	13
VI.	Exclusions et limitations.....	13
VII.	Temps de réponse, directives en matière de réponse et procédures de résolution de défauts critiques par niveau de gravité	14
	Temps de réponse.....	14
	Directives en matière de réponse	15
VIII.	Procédures d'escalade	15
IX.	Consignes générales.....	16
X.	Cycle de vie du produit.....	16
XI.	Frais de maintenance	16
XII.	Renouvellement et résiliation	16
XIII.	Informations et coordonnées	17
	Demande de support	17
	Demande Administrative	17

Le présent contrat se rapporte à la maintenance et au support du ou des logiciels achetés (ci-après dénommé(s) le(s) « programme(s) ») qui constitue(nt) la propriété sous licence d'I.R.I.S et dont les droits d'auteur sont détenus sous licence par I.R.I.S.

I. Définitions

« Erreur »	Défaut de conformité du logiciel par rapport aux spécifications de la version du logiciel.
« Correction d'une erreur »	Modification, ajout ou procédure de correction d'un défaut.
« Système logiciel I.R.I.S. » ou « logiciel »	Applications logicielles I.R.I.S. détenues et utilisées par un client utilisateur final sous une licence valable.
« Licence »	Soit un contrat de licence logicielle conclu expressément entre le client utilisateur final (le « détenteur ») et I.R.I.S. par rapport à l'achat de la licence logicielle par le client soit, en l'absence d'un tel contrat, les conditions de licence logicielle fournies avec le logiciel, en ce compris les conditions d'achat au clic ou sous emballage, acceptées par le détenteur en ce qui concerne l'installation du logiciel ou l'accès au support sur lequel le logiciel est présenté.
« Revendeur »	Entreprise ou individu qui achète des biens ou des services dans l'intention non pas de les consommer ou de les utiliser lui-même mais de les revendre.
« Résolution » ou « résoudre »	Fait d'apporter une correction à une erreur ou toute autre solution de contournement ou réponse à une demande de support.
« Demande de support »	Notification d'une erreur (comme définie ci-avant) faite par le détenteur à I.R.I.S. soit directement soit par l'intermédiaire du REVENDEUR en vue d'obtenir une résolution.
« Solution de contournement »	Solution temporaire à une erreur qui permet au client de continuer à utiliser le logiciel dans l'attente d'une résolution. Une solution de contournement peut prendre la forme d'une procédure administrative spécifique ou d'appels de programmation alternative.
« Mise à jour »	Une mise à jour, aussi appelée "patch", fourni des corrections et/ou des améliorations mineures au sein d'une même version majeure du logiciel. Elle est identifiable grâce à au chiffre après la décimale, dans le numéro de version. Ex. : de 9.0 à 9.1
« Mise à niveau »	Une mise à niveau fournit au logiciel de nouvelles caractéristiques ou fonctionnalités par rapport à la version précédente. Elle est identifiable grâce au numéro de version complet. Ex. : de 9.0 à 10.0
« Avis de réception d'I.R.I.S. »	Accusé que le détenteur ou le REVENDEUR reçoit d'I.R.I.S. par e-mail, téléphone ou tout autre moyen de communication fiable pour l'informer de la réception d'une demande de support dans le délai de réponse applicable.
« Plan d'action d'I.R.I.S. »	Plan de résolution d'une demande de support préparé par I.R.I.S. et comprenant les informations suivantes : (i) un rapport sur l'erreur, y compris une évaluation précoce ; (ii) la confirmation, le cas échéant, qu'I.R.I.S. a reproduit l'erreur ; (iii) le statut de l'erreur ; (iv) les actions requises pour résoudre la demande de support ;

- | | |
|------------------------|---|
| <p>(v)</p> <p>(vi)</p> | <p>le tiers chargé de mener ces actions ; et</p> <p>à quel moment ces actions seront entreprises et aboutiront. I.R.I.S. avertira le détenteur ou le REVENDEUR de toute exception significative pour chaque plan d'action et fournira les mises à jour spécifiques exigibles par le détenteur ou le REVENDEUR.</p> <p>Si une demande de support doit être renvoyée au détenteur ou au REVENDEUR pour complément d'informations, I.R.I.S. fournira un plan d'action révisé lorsque le détenteur ou le REVENDEUR lui renverra la demande de support étayée des informations requises.</p> |
|------------------------|---|

II. Restrictions permanentes, support de premier niveau et support de second niveau

Pour que votre entreprise puisse tirer parti du programme de services de support logiciel d'I.R.I.S., I.R.I.S. exige que le personnel technique qui fera appel aux services de support suive la formation technique et la certification I.R.I.S. pour les systèmes logiciels sous licence.

L'organisation de support d'I.R.I.S. est optimisée pour intervenir rapidement pour autant que le personnel ait reçu une formation adéquate. Le REVENDEUR se doit de fournir un support de premier niveau tel que décrit ci-après :

Le support de premier niveau par le REVENDEUR consiste en une réponse initiale (et tout suivi nécessaire) apportée à un utilisateur final.

Le support de premier niveau comprend une collecte d'informations initiale et prévoit (entre autres) :

- de répondre aux questions relatives à l'installation, à la configuration et à l'utilisation du produit ;
- de rassembler une première fois des informations sur le problème et le défaut ;
- d'identifier et d'isoler le problème, de créer un environnement de test reproductible, et/ou
- de fournir des correctifs et des solutions standard aux problèmes connus ;
- de faire remonter les problèmes non résolus vers le support de second niveau.

I.R.I.S. s'engage à fournir un support de second niveau tel que décrit ci-après :

Le support de second niveau par I.R.I.S. consiste en un deuxième niveau de support technique supérieur et prévoit (entre autres) :

- d'isoler, d'identifier et de reproduire le problème ; de fournir des solutions de contournement et des correctifs de bogue standard aux problèmes connus ;
- d'apporter des solutions aux problèmes complexes nouveaux ou connus, de procéder à une identification et à une reproduction des problèmes au niveau du code ;
- de fournir de nouveaux correctifs et solutions de contournement aux problèmes, tout en suivant des procédures formelles de résolution des problèmes ;
- d'offrir toute assistance nécessitant la connaissance du code source du produit logiciel.

Exception

Si vous avez acheté votre produit directement dans la boutique web d'I.R.I.S. ou auprès d'un distributeur, les supports de PREMIER et de SECOND niveau seront assurés exclusivement par I.R.I.S.

III. Objectifs de support

En conformité avec les normes du secteur, l'équipe de services techniques d'I.R.I.S. poursuit les objectifs suivants :

- Rassembler les informations pertinentes pour tenter de reproduire l'erreur signalée.
- Fournir une solution connue, voire un ensemble de solutions, à l'erreur signalée à l'aide d'un patch LOGICIEL existant ou d'une option de configuration connue, le cas échéant.
- Le cas échéant, aider le REVENDEUR à diagnostiquer le problème rencontré par le détenteur.
- Dresser un diagnostic de niveau de gravité lorsqu'aucune résolution n'a été trouvée.
- Gérer la totalité des demandes de support ouvertes.

IV. Obligations du revendeur

Le REVENDEUR doit, d'une part, désigner au moins un « contact de support désigné » et un « substitut », formés et certifiés pour le système logiciel I.R.I.S. concerné, qui seront chargés de soumettre les demandes de support à I.R.I.S. et, d'autre part, fournir par écrit à I.R.I.S. les noms et les informations de contact de ces personnes. Le REVENDEUR doit avertir I.R.I.S. par écrit (un e-mail suffit) de tout changement concernant les contacts de support désignés et les substituts rapidement après qu'il a décidé de ce changement et, dans la mesure du possible, au moins trente (30) jours avant la date de changement effective.

Le REVENDEUR est en outre tenu aux obligations suivantes :

- Les utilisateurs de ce service sont supposés être familiarisés avec le programme ainsi qu'avec l'utilisation de l'outil informatique.
- I.R.I.S. pourra restreindre l'utilisation du service si le détenteur soumet de façon répétitive des demandes relatives à des informations contenues dans le Guide de l'utilisateur, dans le manuel, sur le site web et dans le FAQ. Faites de votre mieux afin de fournir à l'équipe de services techniques d'I.R.I.S. les informations pertinentes permettant de poser un diagnostic précis.
- Faire preuve de bonne foi dans ses efforts de résolution d'erreur avant de contacter I.R.I.S.
- Fournir à l'équipe de services techniques d'I.R.I.S. un accès adéquat et rapide aux ressources du REVENDEUR et/ou du détenteur, indispensable pour permettre à celle-ci de collaborer au diagnostic et à la résolution.
- Assurer que toute procédure fournie par I.R.I.S. (patches, modifications de la configuration système, modifications du code, etc.) est correctement mise en œuvre dans les plus brefs délais.
- Vérifier et certifier de manière indépendante en environnement de test toute résolution apportée par l'équipe de services techniques d'I.R.I.S. ou développée selon les directives de celle-ci, avant de déployer la résolution en environnement de production.

V. Services de support assurés

- Distributions LOGICIELLES, mises à jour apportées au programme, à l'exception des mises à niveau
- Accès dédié à notre Support Center. Notre portail I.R.I.S. Support est le système de soumission de tickets (bugs, questions, améliorations, nouvelles fonctionnalités...) et de traçabilité en ligne, disponible 24/7 pour tous les clients.

I.R.I.S. se réserve le droit de désigner la méthode de distribution de toute résolution d'erreur. Ainsi, les résolutions d'erreur pourront être fournies sous la forme de patches individuels pour l'installation actuelle ou encore dans le cadre de service packs mis à la disposition de tous les clients I.R.I.S. ou de distributions de maintenance proposées au REVENDEUR.

VI. Exclusions et limitations

Les services décrits ci-après ne sont pas fournis dans le cadre du programme de services de support LOGICIEL d'I.R.I.S. Toutefois, certains de ces produits et services peuvent être disponibles auprès d'I.R.I.S. par des contrats de licence ou de consultation moyennant des coûts supplémentaires.

- Services de support LOGICIEL n'étant plus pris en charge
- Services de support relatifs à des modifications apportées à l'application LOGICIELLE standard par le détenteur ou des tiers ne faisant pas l'objet d'une description explicite dans un contrat de support distinct
- Services de support relatifs à des applications développées par des tiers
- Services de support requis à la suite d'une utilisation non conforme à la documentation du LOGICIEL ou à la licence de celui-ci

- Résolution d'une erreur qui pourrait être résolue par l'installation d'une version plus récente et par ailleurs disponible du LOGICIEL
- Prestation des services de support dans des langues autres que les principales langues européennes
- Support sur site
- Services de support pour une application ou un système LOGICIEL pour lequel un contrat de service de support LOGICIEL n'est pas établi actuellement

VII. Temps de réponse, directives en matière de réponse et procédures de résolution de défauts critiques par niveau de gravité

Dès confirmation de l'admissibilité aux services de support, notre ingénieur de support prend en charge votre premier appel et rassemble les informations initiales sur le problème. Le REVENDEUR doit être en mesure de fournir à I.R.I.S. les informations mentionnées au point IV.

Temps de réponse

Conformément aux pratiques du secteur, I.R.I.S. a défini des directives en matière de réponse en fonction de la gravité du défaut pour le détenteur. Selon ces directives, chaque problème se voit attribuer un « niveau de gravité ». Les efforts de résolution consentis par la suite le sont proportionnellement à la gravité du problème. Les priorités peuvent être revues et modifiées selon les circonstances. I.R.I.S. définit les niveaux de gravité sur la base des critères suivants :

Sévérité 1 (Bloquant)	<p>Problème entraînant une perte de service totale. En général, le défaut présente au moins l'une des caractéristiques suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les données sont corrompues ou perdues suite à des problèmes opérationnels du logiciel I.R.I.S. ▪ Bloque le développement et/ou le travail de test, de telle sorte que la production n'a pas pu s'exécuter. ▪ Le logiciel I.R.I.S. ne démarre pas. ▪ Le logiciel I.R.I.S. se bloque ou est irrécupérable. ▪ Le logiciel I.R.I.S. génère des erreurs d'exactitude importantes.
Sévérité 2 (Critique)	<p>Problème gênant la production qui provoque une erreur ou induit une activité intermittente du logiciel I.R.I.S. entraînant une perte de service partielle et pour lequel aucune solution de contournement acceptable par le détenteur n'est disponible. L'activité est toutefois maintenue sous certaines restrictions. En général, le défaut présente au moins l'une des caractéristiques suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Le logiciel I.R.I.S. connaît une panne. Il redémarre toutefois et une reprise est possible. ▪ Plantage, perte de mémoire ou fuite de mémoire grave ▪ Les performances du logiciel I.R.I.S. ont baissé de 25 % ou plus par rapport à la version précédente. ▪ Une fonction majeure est défaillante, ce qui entrave gravement la simplicité d'utilisation et la productivité.
Sévérité 3 (Mineure)	<p>Question relative à une utilisation ou à une fonctionnalité spécifique du produit ou problème qui entraîne un désagrément opérationnel mineur. En général, le défaut présente au moins l'une des caractéristiques suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Défaut logiciel pour lequel il existe une solution de contournement acceptable ▪ Impact minimal de l'erreur du logiciel I.R.I.S. sur les activités ▪ Perte de fonctionnalité mineure, ou autre problème pouvant être contourné facilement.
Sévérité 4 (Mineure)	<ul style="list-style-type: none"> • Demande d'amélioration / de nouvelle fonctionnalité

Remarque : Outre les critères susmentionnés, I.R.I.S. tiendra compte de la fréquence de la panne observée, de son impact sur les activités et de l'âge du cas pour décider du niveau de priorité à affecter.

Directives en matière de réponse

Accusé de réception de la demande de support par I.R.I.S.

Sévérité 1 (Bloquant)	1 jour ouvrable
Sévérité 2 (Critique)	2 jours ouvrables
Sévérité 3 (Mineure)	4 jours ouvrables
Sévérité 4 (Mineure)	5 jours ouvrables

I.R.I.S. s'engage à tout mettre en œuvre pour offrir des services de support respectant les directives susmentionnées. Toutefois, ces directives ne peuvent être considérées comme des garanties en ce qui concerne le délai de réponse ou de résolution. Les temps susmentionnés sont établis à partir de la réception par l'équipe de services techniques d'I.R.I.S. d'une demande de support dûment soumise.

Quelle que soit la demande de support, l'équipe de services techniques d'I.R.I.S. s'engage à répondre et à prendre toutes les mesures raisonnables sur le plan commercial pendant les heures normales de bureau d'I.R.I.S. pour résoudre le problème. Les temps de réponse sont mentionnés à titre indicatif. Bien qu'I.R.I.S. accorde la plus grande importance à chaque demande de support, les présentes directives ne peuvent en aucun cas garantir le respect des temps de réponse indiqués.

Procédures de résolution de défaut critiques par niveau de gravité

Conscient de la rapidité avec laquelle les défauts critiques de gravité supérieure doivent être traités, I.R.I.S. a mis au point la procédure suivante pour garantir que ces cas reçoivent le plus haut niveau de support technique et soient résolus dans les plus brefs délais.

- Les défauts de gravité 1 sont immédiatement dirigés vers un ingénieur de support principal.
- Si l'erreur n'est pas corrigée dans les 5 jours ouvrables, la direction du support en est avertie et une demande d'assistance est envoyée à la direction du fabricant.

VIII. Procédures d'escalade

Dans la mesure où les niveaux de gravité standard sont définis sur la base de pannes fonctionnelles, I.R.I.S. reconnaît qu'une panne signalée puisse, dans certains cas, avoir un impact majeur sur les activités du détenteur sans que cet impact soit évident pour I.R.I.S. Pour cette raison, un problème signalé peut être porté à un niveau de gravité supérieur pour des raisons professionnelles propres au détenteur et ce, à la demande de ce dernier.

Après l'escalade, la direction du support collabore avec le détenteur et l'ingénieur de support pour mieux comprendre le problème et déterminer le plus court chemin vers la résolution. Si, à la lumière de nouveaux éléments, le détenteur et la direction du support déterminent que le cas n'aurait pas dû être remonté, l'ingénieur de support est réaffecté et le cas reclassé.

IX. Consignes générales

Informations insuffisantes	Si I.R.I.S. vient à déterminer que trop peu d'informations sont en sa possession pour résoudre une demande de support, le détenteur doit en être immédiatement averti.
Erreurs multiples	Si I.R.I.S. peut raisonnablement supposer qu'une demande de support se rapporte à plusieurs erreurs (en d'autres termes, plusieurs solutions doivent être appliquées pour résoudre la demande de support), I.R.I.S. fait immédiatement état de la situation au détenteur. S'il approuve la décision d'I.R.I.S., le détenteur doit identifier l'erreur la plus importante qu'I.R.I.S. doit résoudre. S'il le souhaite, il peut en outre signaler à I.R.I.S. la ou les autres erreurs par le biais de demandes de support distinctes.
Redirection	Si I.R.I.S. peut raisonnablement déterminer que la demande de support ne concerne pas une erreur au niveau du logiciel ou une erreur liée à celui-ci, I.R.I.S. fournira rapidement des explications détaillées au détenteur de manière à ce que la demande de support puisse être correctement redirigée vers le détenteur.

X. Cycle de vie du produit

I.R.I.S. fournit de nouveaux logiciels sous forme de version majeure ou mineure (mise à jour/ correctifs). La version dite « majeure » fournit au logiciel de nouvelles caractéristiques ou fonctionnalités par rapport à la version précédente. Elle est identifiable grâce au numéro de version complet (ex. : de 9.0 à 10.0) tandis que la mise à jour, aussi appelée "patch", fournit des corrections et/ou des améliorations mineures au sein d'une même version majeure du logiciel. Elle est identifiable grâce à au chiffre après la décimale, dans le numéro de version (ex. : de 9.0 à 9.1).

I.R.I.S. s'engage à fournir du support sur la version actuelle et précédente du logiciel. Lorsqu'une nouvelle version « majeure » du logiciel est disponible sur le marché, les versions devenues obsolètes (version n-2) rentrent dans un processus de fin de support pour lesquelles plus aucune mise à jour ne sera fournie.

XI. Frais de maintenance

Sous réserve du règlement des frais de maintenance annuels, I.R.I.S. s'engage à fournir un support LOGICIEL annuel dès le jour d'activation du contrat de maintenance. **Pour certains produits, les frais de maintenance pour la première année sont inclus dans le prix d'achat du produit.**

XII. Renouvellement et résiliation

Le présent contrat est renouvelé automatiquement sauf notification par écrit de la part du détenteur de son intention de non-renouvellement au moins 90 jours avant la fin de la période de couverture. Les frais annuels complets sont facturés et doivent être payés* lors du renouvellement. Après la première année de couverture, le montant des frais de maintenance pourra être modifié avec préavis de 90 jours au détenteur.

* Les frais annuels de maintenance logicielle s'élèvent à 18 % du montant de la licence logicielle utilisateur final pour tout renouvellement au bout d'un an. Pour plus d'informations sur les conditions PARTENAIRE sur le renouvellement des frais de maintenance utilisateur final, reportez-vous au contrat partenaire.

* Les frais annuels de maintenance logicielle s'élèvent à 16 % du montant de la licence logicielle utilisateur final pour tout renouvellement au bout de trois ans. Pour plus d'informations sur les conditions PARTENAIRE sur le renouvellement des frais de maintenance utilisateur final, reportez-vous au contrat partenaire.

XIII. Informations et coordonnées

Demande de support

Afin de vous connecter à notre portail Support, vous devez faire une demande d'accès. Pour ce faire, veuillez-vous rendre sur le site suivant <http://www.irislink.com/maintenance> et y remplir le formulaire adéquat. Après vérification de votre éligibilité au support, un courriel vous sera envoyé reprenant les informations nécessaires afin de vous connecter à notre Support Center.

Vous pouvez consulter l'intégralité du contrat de maintenance à l'adresse suivante : <http://www.irislink.com/maintenance>

EMEA (Europe, Moyen-Orient et Afrique) / Asie-Pacifique / Autres

- Les services de support I.R.I.S sont assurés par notre bureau belge et organisés conformément à l'heure belge.
- Du lundi au vendredi, de 9h00 à 17h00 (heure d'Europe centrale).
- Aucun support n'est assuré pendant les jours fériés belges.
- Les services de support sont disponibles dans toutes les langues européennes principales.

Etats-Unis

- Les services de support I.R.I.S sont assurés par notre bureau aux Etats-Unis et organisés conformément à l'heure normale de l'Est.
- Du lundi au vendredi, de 9h00 à 17h00.
- Aucun support n'est assuré pendant les jours fériés américains.
- Les services de support sont disponibles en anglais.

Demande Administrative

Pour toutes demandes administratives concernant votre maintenance, vous pouvez adresser un courriel à l'adresse suivante, maintenance.pt@iriscompany.com

Veillez toujours en mentionner le numéro de votre contrat de maintenance dans le titre de l'email. Ce numéro se trouve sur la feuille « Numéro de contrat » insérée dans le boîtier DVD.

SOFTWAREWARTUNGSVERTRAG

Inhaltsverzeichnis

I.	Definitionen	19
II.	Dauerhafte Einschränkungen, Supportstufe 1 und Supportstufe 2	20
	Ausnahme	20
III.	Zielvorgaben für den Support	21
IV.	Die Verpflichtungen des WIEDERVERKÄUFERS	21
V.	Abgedeckte Supportleistungen	21
VI.	Ausschlüsse und Einschränkungen	21
VII.	Zeiträume für Antworten, Richtlinien zu Antwortzeiten und Lösungsverfahren für schwerwiegende Fehler	22
	Zeiträume für Antworten	22
	Richtlinien zu Antwortzeiten	23
VIII.	Hochstufungsverfahren	23
IX.	Allgemeine Vorgehensweisen	24
X.	Produktlebenslauf	24
XI.	Wartungsgebühr	24
XII.	Verlängerung und Kündigung	24
XIII.	Kontaktdaten	25

Dieser Vertrag bezieht sich auf die Wartung und den Support der gekauften Software (nachfolgend „Programme“ genannt), die lizenziertes Eigentum von I.R.I.S. ist/sind und für die das Copyright des Programms bzw. der Programme unter der Lizenz von I.R.I.S. liegt.

I. Definitionen

„Fehler“	Bezieht sich auf einen Fehler der Software in Übereinstimmung mit den Spezifikationen der Softwareversion.
„Fehlerbehebung“	Bezieht sich auf eine Änderung, einen Zusatz oder ein Verfahren zu Behebung eines Fehlers.
„I.R.I.S. Software System“	Bezieht sich auf die Softwareanwendungen von I.R.I.S., die einem Endbenutzerkunden mit einer gültigen Lizenz gehören und von ihm verwendet werden.
„Lizenz“	Bezieht sich auf einen ausdrücklich vereinbarten Softwarelizenzvertrag zwischen dem Endbenutzerkunden (der „Lizenznehmer“) und I.R.I.S. in Verbindung mit dem Kauf der Softwarelizenz vom Kunden. Liegt kein derartiger Vertrag vor, bezieht es sich auf die Geschäftsbedingungen der Softwarelizenz, die mit der Software geliefert wurden, einschließlich „Click-Wrap“ oder „Shrink-Wrap“ Bedingungen, die von dem Lizenznehmer in Verbindung mit der Installation der Software oder gewährtem Zugriff auf die Medien, auf denen die Software zur Verfügung gestellt wurde, akzeptiert wurden.
„Wiederverkäufer“	Ein Wiederverkäufer ist eine Firma oder eine Einzelperson, die Waren oder Dienstleistungen zum Zweck des Wiederverkaufs anstatt eigener Verwendung oder Nutzung kauft.
„Lösung“ oder „lösen“	Bezieht sich auf die Bereitstellung einer Fehlerbehebung oder eines anderen geeigneten Workarounds oder einer Antwort auf eine Supportanfrage.
„Supportanfrage“	Mitteilung zur Behebung eines Fehlers (wie oben definiert) vom Lizenznehmer an I.R.I.S., entweder direkt oder über den WIEDERVERKÄUFER.
„Workaround“	Bezieht sich auf eine temporäre Lösung eines Fehlers, sodass der Kunde die Software weiter verwenden kann, bis eine endgültige Lösung angeboten wird. Ein Workaround kann aus bestimmten administrativen Schritten oder alternativen Programmieraufufen bestehen.
„Update“	Ein Software-Update, auch als "Patch" bezeichnet, enthält Korrekturen und / oder geringe Software-Verbesserungen innerhalb der gleichen Hauptversion. Gekennzeichnet durch eine Änderung in der/den Zahl(en) nach dem Punkt : z.B. 9.0 nach 9.1
„Upgrade“	Ein Software-Upgrade bietet wichtige neue Funktionen oder Funktionalitäten verglichen mit der Vorversion. Gekennzeichnet durch eine Änderung in der ersten Zahl, d.h. vor dem Punkt : z.B. 9.0 nach 10.0
„Bestätigung von I.R.I.S.“	Dies bedeutet, dass I.R.I.S. den Empfang einer Supportanfrage innerhalb der geltenden Antwortzeit bestätigt, indem der Lizenznehmer oder WIEDERVERKÄUFER von I.R.I.S. per E-Mail, Telefon oder einem anderen verlässlichen Kommunikationsmittel kontaktiert wird.
„Maßnahmenplan von I.R.I.S.“	Bezieht sich auf einen Plan, der eine von I.R.I.S. vorbereitete Lösung zu einer Supportanfrage beinhaltet und Folgendes umfasst: Informationen: (i) eine Stellungnahme zum Fehler, einschließlich Erstauswertung; (ii) Bestätigung, wenn möglich, dass I.R.I.S. den Fehler reproduzieren konnte; (iii) Fehlerstatus; (iv) erforderliche Maßnahmen zur Lösung der Supportanfrage; (v) für die Durchführung der Maßnahmen verantwortliche Partei und

- | | |
|--|---|
| | (vi) wann derartige Maßnahmen voraussichtlich durchgeführt werden und wann diese voraussichtlich abgeschlossen sind. I.R.I.S. benachrichtigt den Lizenznehmer oder WIEDERERKÄUFER über jegliche wichtige Ausnahmen der einzelnen Maßnahmenpläne und stellt Updates für spezielle Maßnahmenpläne zur Verfügung, wenn vom Lizenznehmer oder WIEDERERKÄUFER in angemessenem Rahmen angefordert. Sollte eine Supportanfrage für weitere Informationen an den Lizenznehmer oder WIEDERERKÄUFER zurückgegeben werden, stellt I.R.I.S. einen überarbeiteten Maßnahmenplan zur Verfügung, wenn der Lizenznehmer oder WIEDERERKÄUFER die Supportanfrage erneut mit den angeforderten Informationen bei I.R.I.S. einreicht. |
|--|---|

II. Dauerhafte Einschränkungen, Supportstufe 1 und Supportstufe 2

Damit Ihre Organisation das I.R.I.S. Softwaresupport-Serviceprogramm in Anspruch nehmen kann, ist es erforderlich, dass die technischen Mitarbeiter, die Supportservices bei I.R.I.S. anfragen, die technische Schulung und Zertifizierung für die lizenzierten Softwaresysteme abgeschlossen haben.

Die I.R.I.S. Supportorganisation ist für die Beantwortung von Supportanfragen auf Grundlage dessen zuständig, dass vom WIEDERERKÄUFER mit gut geschulten Mitarbeitern die Erbringung der Supportstufe 1 erwartet wird. Diese Leistungen umfassen:

Supportstufe 1 durch den WIEDERERKÄUFER bezieht sich auf die erste Antwort (und ggf. alle nachfolgenden Antworten) an einen Endbenutzer.

Die Supportstufe 1 umfasst die Sammlung erster Informationen und beinhaltet (ohne Einschränkung):

- Beantwortung von Fragen zur Installation, Konfiguration und Nutzung des Produkts;
- Sammlung erster Informationen zum Problem bzw. Fehler;
- Isolierung und Identifikation des Problems sowie Erstellung einer reproduzierbaren Testumgebung und/oder
- Bereitstellung von Standardpatches und Workarounds zu bekannten Problemen;
- Weiterleitung nicht lösbarer Probleme an die Supportstufe 2.

I.R.I.S. verpflichtet sich zur Bereitstellung der Supportstufe 2, wie nachfolgend beschrieben:

Die Supportstufe 2 von I.R.I.S. bezeichnet eine zweite höhere technische Supportstufe und beinhaltet (ohne Einschränkung):

- Isolierung, Identifikation und Replikation des Problems; Bereitstellung von Standard-Bugfixes und Workaround zu bekannten Problemen;
- Bereitstellung von Problemlösungen für neue wie auch bekannte komplexe Probleme, Identifikation der Code-Ebene und Replikation des Problems;
- Bereitstellung neuer Patches und Workarounds zu Problemen, Lösung von Problemen durch formelle Problemlösungsmaßnahmen;
- Hilfe, wenn der Quellcode des Softwareprodukt erforderlich ist.

Ausnahme

Der Support der STUFE 1 und der STUFE 2 wird ausschließlich von I.R.I.S. bereitgestellt, wenn das Produkt direkt vom I.R.I.S.-Webshop oder einem Verteiler gekauft wurde.

III. Zielvorgaben für den Support

In Übereinstimmung mit den Industriestandards sind die Ziele des technischen Serviceteams von I.R.I.S.:

- Sammeln relevanter Informationen, um den berichteten Fehler möglichst zu replizieren.
- Bereitstellung einer bekannten Lösung oder eines möglichen Lösungssatzes zum berichteten Fehler anhand eines vorhandenen SOFTWARE-Patches oder ggf. einer bekannten Konfigurationseinstellung.
- Ggf. Unterstützung des WIEDERVERKÄUFERS bei der Diagnose von Problemen des Lizenznehmers.
- Durchführung einer Diagnose des Schweregrads, wenn keine Problemlösung gefunden werden konnte.
- Verwaltung aller offenen Supportanfragen.

IV. Die Verpflichtungen des WIEDERVERKÄUFERS

Der WIEDERVERKÄUFER ernennt mindestens einen „festen Supportansprechpartner“ und mindestens einen „Vertreter“, die für das betreffende I.R.I.S.-Softwaresystem geschult und zertifiziert sind, um Supportanfragen bei I.R.I.S. einzureichen. Die Namen und Kontaktdaten dieser Personen müssen I.R.I.S. schriftlich mitgeteilt werden. Der WIEDERVERKÄUFER benachrichtigt I.R.I.S. schriftlich (E-Mail ausreichend) über jegliche Änderungen hinsichtlich der festen Ansprechpartner und Vertreter des WIEDERVERKÄUFERS, sowie der WIEDERVERKÄUFER die Entscheidung hinsichtlich einer Änderung getroffen hat, und wenn möglich, mindestens 30 Tage vor in Kraft treten der Änderung.

Weitere Verpflichtungen des WIEDERVERKÄUFERS:

- Es wird davon ausgegangen, dass die Benutzer dieses Services grundsätzlich mit dem Programm und mit der Verwendung von Mikrocomputern vertraut sind.
- I.R.I.S. kann die Inanspruchnahme des Services einschränken, wenn der Lizenznehmer wiederholt Anfragen zu Informationen einreicht, die im Benutzerhandbuch, in der Bedienungsanleitung, auf der Website und in den FAQs enthalten sind. Stellen Sie dem technischen Kundendienstteam von I.R.I.S. (soweit Ihnen dies möglich ist) alle relevanten Informationen zur Verfügung, damit Probleme genau diagnostiziert werden können.
- Vor der Kontaktierung von I.R.I.S. ist selber der Versuch einer Fehlerbehebung nach bestem Wissen und Gewissen zu unternehmen.
- Bereitstellung von angemessenem und zeitgerechtem Zugang zu den Ressourcen des WIEDERVERKÄUFERS und/oder Lizenznehmers für das technische Kundendienstteam von I.R.I.S., die zur Fehlerdiagnose und -behebung als wichtig erachtet werden.
- Gewährleistung, dass alle von I.R.I.S. zur Verfügung gestellten Maßnahmen (Patches, Änderungen der Systemkonfiguration, Codeänderungen usw.) sachgemäß und zeitgerecht implementiert werden.
- Alle vom technischen Kundendienstteam von I.R.I.S. mitgeteilten Lösungen oder unter der Anleitung des technischen Kundendienstteams von I.R.I.S. entwickelten Lösungen müssen vor Übernahme in die Produktionsumgebung in einer Testumgebung unabhängig getestet und bestätigt werden.

V. Abgedeckte Supportleistungen

- SOFTWARE-Versionen, Programmupdates, exkl. Upgrades
- Zugang zu einer ausgewiesenen Wartungswebsite. Persönlicher Zugriff auf unseren Support Center. Der I.R.I.S. Support Center ist das Online Ticket System das es Ihnen ermöglicht Programmfehler, Fragen, Verbesserungen, neue Funktionalitäten... zu verfolgen und ist 24x7 für alle Kunden verfügbar.

I.R.I.S. behält sich das Recht der Wahl der Bereitstellungsmethode jeglicher Fehlerlösungen vor. Von daher können Fehlerlösungen als einzelne Patches für die aktuelle Installation, als Teil für alle I.R.I.S.-Kunden allgemein verfügbare Servicepacks oder als Teil von dem WIEDERVERKÄUFER zur Verfügung gestellten Wartungsveröffentlichungen bereitgestellt werden.

VI. Ausschlüsse und Einschränkungen

Folgende Leistungen werden nicht im Rahmen des I.R.I.S. SOFTWARE Support-Serviceprogramms erbracht. Einige dieser Produkte und Leistungen kann I.R.I.S. jedoch ggf. für separate Lizenzen oder Beratungsverträge gegen zusätzliche Kosten anbieten.

- Supportleistungen für SOFTWARE, die nicht mehr unterstützt wird.
- Supportleistungen für Änderungen an der SOFTWARE-Standardanwendung durch den Lizenznehmer oder Dritte, die nicht ausdrücklich in einem gesonderten Supportvertrag dokumentiert sind.
- Supportleistungen für Anwendungen, die von Dritten entwickelt wurden.
- Erforderliche Supportleistungen, die aufgrund einer nicht mit der SOFTWARE-Dokumentation oder gültigen Lizenz übereinstimmenden Verwendung erforderlich sind.
- Behebung eines Fehlers, der andernfalls durch die Installation einer aktuelleren und verfügbaren Version der SOFTWARE zu lösen wäre.
- Die Erbringung von Supportleistungen in einer Sprache, die nicht zu den europäischen Hauptsprachen zählt.
- Support vor Ort.
- Supportleistungen für eine SOFTWARE-Anwendung oder ein System, für die/das kein aktueller SOFTWARE Support-Servicevertrag vorliegt.

VII. Zeitrahmen für Antworten, Richtlinien zu Antwortzeiten und Lösungsverfahren für schwerwiegende Fehler

Nachdem die Berechtigung für eine Supportanfrage überprüft wurde, **wird** der technische Supportmitarbeiter Ihren ersten Anruf bearbeiten und erste Informationen zum Problem zusammentragen. Der WIEDERVERKÄUFER sollte die in Artikel IV genannten Informationen für I.R.I.S. bereithalten.

Zeitrahmen für Antworten

In Übereinstimmung mit branchenüblicher Praxis hat I.R.I.S. Richtlinien zu Antwortzeiten aufgestellt, die auf dem Schweregrad des Fehlers für den Lizenznehmer beruhen. Entsprechend diesen Richtlinien wird Problemen zuerst ein „Schweregrad“ zugeordnet. Daraufhin werden Lösungen entsprechend dem Schweregrad des Problems erarbeitet. Prioritäten können ggf. überprüft und entsprechend den Umständen angepasst werden. I.R.I.S. definiert Schweregrade in Übereinstimmung mit den folgenden Kriterien:

Schweregrad 1 (Blocker):	Ein Problem, durch das der komplette Service ausfällt. Typischerweise zeigt dieser Fehler ein oder mehrere der folgenden Merkmale: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Daten sind aufgrund von Betriebsproblemen der I.R.I.S.-Software korrupt oder verloren gegangen. ▪ Blockiert Entwicklung und/oder Testarbeit, Produktion nicht möglich. ▪ I.R.I.S.-Software startet nicht. ▪ I.R.I.S.-Software stürzt ab und ist nicht wiederherstellbar. ▪ I.R.I.S.-Software erzeugt bedeutende Genauigkeitsfehler.
Schweregrad 2 (Critical)	Ein die Produktion einschränkendes Problem, das zu einem Fehler der I.R.I.S.-Software oder unterbrechendem Verhalten führt, was zu einem teilweisen Verlust des Services führt, wobei für den Lizenznehmer kein akzeptabler Workaround verfügbar ist. Eine eingeschränkte Nutzung ist jedoch möglich. Typischerweise zeigt dieser Fehler ein oder mehrere der folgenden Merkmale: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Die I.R.I.S.-Software funktioniert fehlerhaft, kann aber neu gestartet und wiederhergestellt werden. ▪ Die I.R.I.S.-Softwareleistung ist gegenüber der vorherigen Version um 25 % oder mehr gesunken. ▪ Eine Hauptfunktion ist kaputt und beeinflusst wesentlich die Nutzbarkeit und Produktivität. ▪ Abstürze, Datenverlust, schwerwiegender Speicherverlust.
Schweregrad 3 (Minor)	Eine Frage zu einer speziellen Nutzung oder einer Funktion des Produkts, oder ein Problem das unwesentliche, betriebliche Einschränkungen verursacht. Typischerweise zeigt dieser Fehler ein oder mehrere der folgenden Merkmale: <ul style="list-style-type: none"> ▪ I.R.I.S.-Softwarefehler, für den ein akzeptables Workaround existiert. ▪ Der I.R.I.S.-Softwarefehler hat geringe Auswirkungen auf den Betrieb. ▪ Unwesentlicher Funktionsverlust oder anderes Problem, bei dem ein einfacher Workaround vorhanden ist.
Schweregrad 4 (Minor)	<ul style="list-style-type: none"> • Anträge auf Verbesserungen

Hinweis: Zusätzlich zu den oben genannten Kriterien berücksichtigt I.R.I.S. zur Festlegung der Prioritätsstufe auch die Häufigkeit des beobachteten Fehlers, seine Auswirkungen auf den Betrieb und wie lange der Fall schon besteht.

Richtlinien zu Antwortzeiten

Die Bestätigung von I.R.I.S. nach Eingang einer Supportanfrage

Schweregrad 1 (Blocker):	1 Werktag
Schweregrad 2 (Critical)	2 Werktage
Schweregrad 3 (Minor)	4 Werktage
Schweregrad 4 (Minor)	5 Werktage

I.R.I.S. ist bestrebt, seine Supportservices nach dem Erhalt von Supportanfragen entsprechend den oben genannten Richtlinien zur Verfügung zu stellen. Wir möchten jedoch darauf hinweisen, dass diese Richtlinien nicht als Garantien für Antworten oder Lösungen in den genannten Zeiträumen zu verstehen sind. Die oben genannten Zeiten verstehen sich ab dem Eingang einer ordnungsgemäß eingereichten Supportanfrage beim technischen Serviceteam von I.R.I.S.

Das Serviceteam von I.R.I.S. wird alle Serviceanfragen in einem gewerblich angemessenen Rahmen während der normalen Geschäftszeiten von I.R.I.S. bearbeiten und eine Lösung anbieten. I.R.I.S. erachtet jede einzelne Supportanfrage als eine ernste Angelegenheit, dennoch stellen die in diesen Richtlinien genannten Antwortzeiten keine Garantie für die Einhaltung der speziell angegebenen Antwortzeiten dar.

Lösungsverfahren für schwerwiegende Fehler

I.R.I.S. ist die Dringlichkeit für die Behebung von schwerwiegenden Fehlern bewusst. Damit eine schnellst mögliche Lösung gewährleistet ist, garantieren wir, dass diesen Fällen vom technischen Supportteam die höchste Aufmerksamkeit gewidmet wird.

- Fehler mit Schweregrad 1 werden umgehend an einen leitenden Supporttechniker weitergeleitet.
- Wenn der Fehler nicht innerhalb von 5 Werktagen behoben wurde, wird das Supportmanagement benachrichtigt und das Management des Herstellers erhält eine Anfrage auf Unterstützung.

VIII. Hochstufungsverfahren

I.R.I.S. ist bewusst, dass die Standard-Schweregrade anhand von funktionalen Fehlern definiert sind und dass es vorkommen kann, dass ein gemeldeter Fehler wesentliche Auswirkungen auf das Geschäft des Lizenznehmers hat, was für I.R.I.S. nicht unbedingt offensichtlich ist. Aus diesem Grund kann auf Anfrage des Lizenznehmers ein berichtetes Problem aufgrund spezieller geschäftlicher Gründe des Lizenznehmers einer höheren Prioritätsstufe zugeordnet werden.

Nach dieser Hochstufung arbeitet das Supportmanagement mit dem Lizenznehmer und dem Supporttechniker zusammen, um das Problem besser zu verstehen und den schnellsten Lösungsweg festzulegen. Wenn der Lizenznehmer und das Supportmanagement feststellen, dass der Fall aufgrund neuer Informationen nicht hätte hochgestuft werden sollen, leitet der Supporttechniker die Anfrage erneut weiter und der Fall wird neu eingestuft.

IX. Allgemeine Vorgehensweisen

Unzureichende Informationen	Wenn I.R.I.S. zu einem beliebigen Zeitpunkt feststellt, dass die Informationen zur Lösung einer Supportanfrage nicht ausreichen, benachrichtigt I.R.I.S. umgehend den Lizenznehmer.
Mehrere Fehler	Wenn I.R.I.S. begründetermaßen annimmt, dass eine Supportanfrage mehr als einen Fehler beinhaltet (d. h. zur Supportanfrage sind mehrere Lösungen erforderlich), informiert I.R.I.S. den Lizenznehmer umgehend über diese Situation. Wenn der Lizenznehmer mit der Feststellung von I.R.I.S. übereinstimmt, ermittelt der Lizenznehmer den primären Fehler, der von I.R.I.S. zu beheben ist. Weiterhin hat der Lizenznehmer die Möglichkeit, den/die weiteren Fehler in einer bzw. mehreren separaten Supportanfragen einzureichen.
Weiterleitung	Sollte I.R.I.S. begründetermaßen feststellen, dass die Supportanfrage kein Fehler in oder mit der Software ist, erhält der Lizenznehmer von I.R.I.S. umgehend eine Benachrichtigung mit einer ausführlichen Erklärung, sodass die Supportanfrage vom Lizenznehmer an die entsprechend zuständige Stelle weitergeleitet werden kann.

X. Produktlebenslauf

I.R.I.S. bietet neue Software in Form von größere oder Kleinere (Updates / Patches) Releases. größere -Version bieten wichtige neue Funktionen oder Funktionalitäten wie die vorherige Version verglichen. Version von der ganzen Zahl (z. B. 9,0 bis 10,0), während eine kleinere Version, die auch als "Patch / Update" bekannt identifiziert wird, enthält Korrekturen und / oder kleinere Software-Verbesserungen innerhalb der gleichen Hauptversion. Version wird von dem Komma (z. B. 9,0 bis 9,1) identifiziert.

I.R.I.S. ist verpflichtet sie für die aktuelle Version und die vorherige Version eines Software-Produkts zu unterstützen. Wenn eine neue Major-Version zur Verfügung gestellt wurde, um den allgemeinen Markt der damals ältesten Software-Release (N-2-Version) betritt ein Ende des Supports Prozess, bei dem keine neuen Minor-Releases ausgeliefert werden.

XI. Wartungsgebühr

Unter Berücksichtigung der Zahlung einer jährlichen Wartungsgebühr gewährt I.R.I.S. den SOFTWARE-Support über ein Jahr vom ersten Tag der Aktivierung des Wartungsvertrags an. **Die Wartungsgebühr für das erste Jahr ist bei manchen Produkten im Kaufpreis des Produkts enthalten.**

XII. Verlängerung und Kündigung

Dieser Vertrag verlängert sich automatisch, sofern der Lizenznehmer nicht mit einer Frist von 90 Tagen vor Ablauf der Vertragslaufzeit schriftlich mitgeteilt hat, dass keine Verlängerung gewünscht wird. Mit der Verlängerung wird die jährliche Gebühr in Rechnung gestellt und Sie sind zur Zahlung verpflichtet. Nach Ablauf des ersten Vertragsjahres können die Wartungsgebühren unter Einhaltung einer Ankündigungsfrist von 90 Tagen gegenüber dem Lizenznehmer geändert werden.

* Die jährliche Gebühr für den Softwarewartungsvertrag beträgt 18 % des vom Endanwender gezahlten Softwarelizenzpreises für eine 1-jährige Verlängerung. Die Bedingungen für PARTNER zur Endbenutzer-Wartungsgebühr für Verlängerungen finden Sie im Partnervertrag.

* Die jährliche Gebühr für den Softwarewartungsvertrag beträgt 16 % des vom Endanwender gezahlten Softwarelizenzpreises für eine 3-jährige Verlängerung. Die Bedingungen für PARTNER zur Endbenutzer-Wartungsgebühr für Verlängerungen finden Sie im Partnervertrag.

XIII. Kontaktdaten

Support Anfragen

Sie müssen um ein Support Login bitten um Zugriff auf unser Support Center Portal zu haben. Bitte gehen Sie zu <http://www.irislink.com/maintenance> und füllen Sie das Formular aus.

Wenn die Berechtigung des Zugriffes einmal überprüf wurde, werden Sie eine E-mail mit aller benötigten Informationen um auf unseren Support Center zuzugreifen bekommen.

Der vollständige Wartungsvertrag kann unter der folgenden Webadresse <http://www.irislink.com/maintenance> gefunden werden.

Für EMEA (Europa, Nahost und Afrika) / Asien-Pazifik / andere Region

- I.R.I.S. Supportservices werden von unserer Niederlassung in Belgien erbracht und sind entsprechend der Zeit in Belgien angegeben.
- Montag - Freitag, 9:00 bis 17:00 Uhr, mitteleuropäische Zeit
- An gesetzlichen Feiertagen in Belgien steht der Support nicht zur Verfügung.
- Supportservices werden in allen europäischen Hauptsprachen angeboten.

Für die USA

- I.R.I.S. Supportservices werden von unserer Niederlassung in den USA erbracht und sind entsprechend in Eastern Time (EST) angegeben.
- Montag - Freitag, 9:00 bis 17:00 Uhr
- An gesetzlichen Feiertagen in den USA steht der Support nicht zur Verfügung.
- Supportservices werden in Englisch angeboten.

Administrative Anfragen

Für alle Fragen über Ihre Wartung, können Sie maintenance.pt@iriscompany.com verwenden um mit unseren Back Office Kontakt aufzunehmen.

Bitte erwähnen Sie Ihre Wartungsvertragsnummer in Ihrer E-mail damit wir einen besseren Service bieten können.

Diese Nummer kann auf dem Vertragsnummerblatt ("contract number sheet") in der Dvd-Box oder auf der Rechnung gefunden werden.

CONTRATO DE MANTENIMIENTO DE SOFTWARE

Índice

I.	Definiciones	27
II.	Restricciones permanentes, soporte técnico de primer nivel y soporte técnico de segundo nivel	28
	Excepción	28
III.	Objetivos del soporte técnico	28
IV.	Obligaciones del REVENDEDOR	29
V.	Servicios de soporte técnico cubiertos	29
VI.	Exclusiones y limitaciones	29
VII.	Plazos de respuesta, directrices de respuesta y procedimientos de resolución de defectos de nivel crítico	30
	Plazos de respuesta	30
	Directrices de respuesta	31
VIII.	Procedimientos de derivación	31
IX.	Procedimientos operativos generales	31
X.	Ciclo de vida del producto	32
XI.	Cuotas de mantenimiento	32
XII.	Renovación y rescisión	32
XIII.	Información y datos de contacto	32

Este Contrato es relativo al mantenimiento y al soporte del software adquirido (en adelante, el o los "Programas"), que es propiedad de I.R.I.S. bajo licencia, y también en aquellos casos en que I.R.I.S. tiene la licencia del copyright.

I. Definiciones

"Error"	Se refiere a un fallo del Software que le impide operar conforme a las especificaciones de la versión.
"Corrección de errores"	Se refiere a la modificación, adición o procedimiento realizados para corregir un error.
"Sistema de Software de I.R.I.S." o "Software"	Se refiere a las aplicaciones de software de I.R.I.S. que posee y utiliza un cliente bajo una licencia válida.
"Licencia"	Se refiere a un contrato de licencia de software firmado expresamente entre el cliente (el "Titular de la licencia") e I.R.I.S. a partir de la adquisición de la licencia del software por parte del cliente o, en caso de que no exista dicho contrato, las condiciones de la licencia con la que se distribuye el software, ya sea la licencia incluida en la caja del producto o la licencia en línea, aceptadas durante la instalación del software o accediendo al sitio en el que se facilita el software.
"Revendedor"	Un revendedor es una empresa o una persona que adquiere bienes o servicios con intención de revenderlos en lugar de destinarlos al propio consumo.
"Resolución" o "solución"	Corrección de un error o respuesta suministrada para solucionar una solicitud de soporte.
"Solicitud de soporte"	Notificación de un error (tal como se ha definido anteriormente) por parte del Titular de la licencia a I.R.I.S., ya sea directamente o a través de un REVENDEDOR para obtener una solución.
"Solución temporal"	Solución que se ofrece de forma temporal a un error para que el cliente pueda seguir utilizando el Software hasta que se encuentre una solución definitiva. En una solución de este tipo se pueden ofrecer pasos administrativos específicos o cambios alternativos en la programación.
"Actualización"	Una actualización de software, también conocido como "Patch", incluye correcciones y / o pequeñas mejoras en la misma versión principal. Caracterizado por un cambio en el/los número(s) después del punto: Por ejemplo 9.0 hasta 9.1
"Cambio de versión"	Una actualización de software que ofrece importantes nuevas características o funcionalidades en comparación con la versión anterior. Caracterizado por un cambio en el primer número, es decir, antes del punto: Por ejemplo 9.0 hasta 10.0
"Aceptación de I.R.I.S."	Se refiere al hecho de que I.R.I.S. acuse recibo de una solicitud de soporte en el plazo correspondiente contactando con el Titular de la licencia o el REVENDEDOR por correo electrónico, teléfono u otro medio de comunicación fiable.
"Plan de acción de I.R.I.S."	Se refiere a un plan para resolver una solicitud de soporte preparado por I.R.I.S. que contiene la información siguiente: <ul style="list-style-type: none"> (i) reconocimiento de un error a partir de su evaluación; (ii) confirmación, siempre que sea posible, de que I.R.I.S. ha reproducido el error; (iii) estado del error; (iv) acciones necesarias para solucionar la solicitud de soporte; (v) determinación del responsable de llevar a cabo dichas acciones; y (vi) determinación de cuándo deben realizarse dichas acciones y cuándo está previsto que terminen. I.R.I.S. notificará al Titular de la licencia o al REVENDEDOR cualquier excepción significativa que se produzca en cada plan de acción, y también les informará periódicamente de los avances realizados en cada uno de los planes de acción. En caso de que una solicitud de soporte deba devolverse al Titular de la licencia o al REVENDEDOR para que proporcionen más información, I.R.I.S. facilitará un plan de acción revisado en cuanto el Titular de la licencia o el REVENDEDOR renvían la solicitud a I.R.I.S. con la información necesaria.

II. Restricciones permanentes, soporte técnico de primer nivel y soporte técnico de segundo nivel

Para que su empresa pueda beneficiarse del Programa de servicios de soporte de software de I.R.I.S., se requiere que aquellos integrantes del equipo técnico que soliciten los servicios de soporte de I.R.I.S. realicen la formación técnica y obtengan la certificación de I.R.I.S. correspondiente a los sistemas de software bajo licencia.

El funcionamiento óptimo del servicio de soporte de I.R.I.S. es ofrecer una gran capacidad de respuesta. Para ello, se parte de la base de que el REVENDEDOR es el que presta el soporte de primer nivel gracias a que su personal ha recibido la formación adecuada, tal como se describe a continuación:

El soporte de primer nivel que ofrece el REVENDEDOR es la respuesta inicial (y las respuestas subsiguientes necesarias) que se da a un usuario final.

Durante el soporte de primer nivel se realiza la recopilación inicial de información. Además, se llevan a cabo las siguientes tareas (sin limitación):

- dar respuesta a preguntas sobre instalación, configuración y uso de los productos;
- recopilar información sobre problemas y fallos en la fase inicial;
- aislar e identificar los problemas, crear un entorno de prueba reproducible, y/o
- suministrar correcciones y soluciones estándar a problemas conocidos;
- derivar los problemas irresolubles al soporte de segundo nivel.

I.R.I.S. se compromete a ofrecer el servicio de soporte de segundo nivel, tal como se describe a continuación.

El soporte de segundo nivel que proporciona I.R.I.S. es un servicio de soporte técnico de nivel superior que incluye (sin limitaciones):

- aislar, identificar y reproducir los problemas; facilitar correcciones y soluciones estándar a problemas conocidos;
- facilitar soluciones a problemas complejos nuevos o conocidos; identificar el nivel de código y reproducir los problemas;
- facilitar correcciones y soluciones a los problemas; aplicar procedimientos formales para solucionar los problemas;
- ofrecer asistencia con el código fuente de los productos de software.

Excepción

I.R.I.S. proporcionará el soporte de PRIMER y SEGUNDO nivel en exclusiva si ha adquirido el producto directamente en la tienda online de I.R.I.S. o a un distribuidor.

III. Objetivos del soporte técnico

Los objetivos del equipo de servicio técnico de I.R.I.S., de conformidad con los estándares del sector, son los siguientes:

- recabar información pertinente para intentar reproducir el error notificado;
- ofrecer una solución conocida, o un posible conjunto de soluciones, al error notificado utilizando un parche de SOFTWARE existente o un ajuste de configuración conocido cuando esté disponible;
- ayudar al REVENDEDOR a diagnosticar el problema del Titular de la licencia cuando sea necesario;
- generar un diagnóstico del nivel de gravedad cuando no se pueda encontrar una solución;
- gestionar todo el volumen de solicitudes de soporte técnico abiertas.

IV. Obligaciones del REVENDEDOR

El REVENDEDOR designará al menos un "contacto de soporte principal" y al menos un "contacto alternativo", que habrán recibido la formación de los sistemas de software I.R.I.S. pertinentes, contarán con la certificación correspondiente y se encargarán de remitir las solicitudes de soporte a I.R.I.S. El REVENDEDOR proporcionará por escrito a I.R.I.S. el nombre y la información de contacto de estas personas designadas. El REVENDEDOR también deberá informar por escrito a I.R.I.S. (puede ser por correo electrónico) de cualquier cambio que se produzca en la información del contacto principal y el contacto alternativo del servicio de soporte del REVENDEDOR con la menor dilación posible una vez que haya decidido realizar dicho cambio, y siempre que sea posible, 30 días antes de la fecha efectiva del cambio.

Asimismo, el REVENDEDOR tiene las siguientes obligaciones:

- Se presupone que los usuarios de este servicio están familiarizados de forma general con el Programa y con el uso de microordenadores.
- I.R.I.S. puede restringir el uso del servicio si el Titular de la licencia solicita repetidamente información contenida en la Guía del usuario, el manual, el sitio web y las preguntas frecuentes. El REVENDEDOR debe hacer lo posible para proporcionar al Equipo de servicios de soporte técnico de I.R.I.S. información pertinente para diagnosticar problemas de forma precisa.
- Debe esforzarse de buena fe para resolver cada error antes de ponerse en contacto con I.R.I.S.
- Debe proporcionar al Equipo de servicios de soporte técnico de I.R.I.S. acceso apropiado y oportuno a los recursos del REVENDEDOR y/o Titular de la licencia considerados necesarios para diagnosticar o resolver el error.
- Debe asegurarse de implementar correctamente en el momento que corresponda cualquier procedimiento proporcionado por I.R.I.S. (parches, cambios en la configuración del sistema, cambios en el código, etc.).
- Debe probar y certificar de forma independiente en un entorno de prueba cualquier resolución proporcionada por el Equipo de servicios de soporte técnico de I.R.I.S., o desarrollada con la ayuda de éste, antes de implementar la resolución en su entorno de producción.

V. Servicios de soporte técnico cubiertos

- Revisiones de SOFTWARE y actualizaciones de programa (quedan excluidos los cambios de versión)
- Acceso dedicado a nuestro Support Center (El Centro de Soporte I.R.I.S. es un método de pregunta y respuesta online a base de tickets (sea para bugs, preguntas, mejoras, nuevas funcionalidades, etc...), disponible las 24 horas, los 7 días de la semana para todos los clientes.

I.R.I.S. se reserva el derecho de decidir el método para suministrar la solución de cualquier error. Las soluciones a los errores se pueden proporcionar como parches individuales para una instalación concreta, como paquetes de servicio distribuidos a todos los clientes de I.R.I.S. o como versiones de mantenimiento proporcionadas al REVENDEDOR.

VI. Exclusiones y limitaciones

Los siguientes servicios no se incluyen como parte del Programa de servicios de soporte técnico del SOFTWARE de I.R.I.S. Sin embargo, algunos de estos productos y servicios pueden estar disponibles a través de I.R.I.S. mediante contratos de licencia o consultoría independientes a un coste adicional.

- Servicios de soporte técnico para SOFTWARE obsoleto.
- Servicios de soporte técnico para modificaciones realizadas en la aplicación de SOFTWARE estándar por el Titular de la licencia o terceros que no estén explícitamente documentadas en un contrato de soporte técnico independiente.
- Servicios de soporte técnico para aplicaciones desarrolladas por terceros.
- Servicios de soporte técnico necesarios como resultado de un uso que no sea conforme a la documentación o la licencia aplicable del SOFTWARE.
- Resolución de un error que de otro modo se resolvería con la instalación de una versión más actual y disponible del SOFTWARE.
- La prestación de servicios de soporte técnico en otros idiomas que no sean los principales idiomas europeos.
- Soporte técnico in situ.

- Servicios de soporte técnico para un sistema o una aplicación de SOFTWARE para los que no esté en vigor un contrato de servicios de soporte técnico de SOFTWARE.

VII. Plazos de respuesta, directrices de respuesta y procedimientos de resolución de defectos de nivel crítico

Una vez que se haya verificado el derecho a recibir el servicio, nuestro ingeniero de soporte técnico se encargará de responder a su primera llamada y recopilará la información inicial del problema. El REVENDEDOR deberá poder proporcionar a I.R.I.S. la información mencionada en el punto IV.

Plazos de respuesta

De conformidad con las prácticas estándar del sector, I.R.I.S. ha establecido unas directrices de respuesta que proporcionará al Titular de la licencia basadas en la gravedad del defecto. En estas directrices se establece que en primer lugar se asigna un "nivel de gravedad" al problema y, a continuación, se dedican los recursos necesarios para su resolución, proporcionales a la gravedad del problema. Las prioridades se pueden revisar y ajustar en función de las circunstancias. I.R.I.S. define los niveles de gravedad en función de los siguientes criterios:

Gravedad 1 (Blocker):	<p>Problema que causa una interrupción total del servicio. El defecto suele tener una o más de las siguientes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pérdida o corrupción de los datos debido a problemas operativos del Software de I.R.I.S. ▪ Bloques de desarrollo y / o trabajos de ensayo, por lo que la producción no podía correr. ▪ El Software de I.R.I.S. no se inicia. ▪ El Software de I.R.I.S. se bloquea y no se puede recuperar. ▪ El Software de I.R.I.S. genera errores importantes.
Gravedad 2 (crítico)	<p>Un problema que impide la producción y que causa un error de software de I.R.I.S. o un funcionamiento intermitente con una interrupción parcial del servicio, para el cual el Titular de la licencia no encuentra una solución aceptable. Las operaciones pueden continuar con restricciones. El defecto suele tener una o más de las siguientes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ El Software de I.R.I.S. falla, pero es posible reiniciarlo o recuperarlo. ▪ El funcionamiento del Software de I.R.I.S. se ve afectado en un 25% o más comparado con la versión anterior. ▪ Falla una de las características principales, con graves repercusiones en el funcionamiento y la productividad.
Gravedad 3 (menor)	<p>Pregunta sobre una función o un uso específico del producto, o un problema que causa pequeños inconvenientes en las operaciones. El defecto suele tener una o más de las siguientes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Defecto del Software de I.R.I.S. para el que existe una solución aceptable. ▪ Los efectos del error del software de I.R.I.S. en las operaciones son mínimos. ▪ Menor pérdida de funcionalidad o de otros problemas pueden ser evitados fácilmente.
Gravedad 4 (menor)	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitud para la mejora / nueva característica

Nota: Además de los criterios mencionados, I.R.I.S. también tendrá en cuenta la frecuencia de la anomalía observada, las repercusiones en sus operaciones y la fecha de inicio del problema a la hora de determinar el nivel de prioridad asignado.

Directrices de respuesta

Aceptación de una solicitud de soporte por parte de I.R.I.S.

Gravedad 1 (Blocker):	1 día laborable
Gravedad 2 (crítico)	2 días laborables
Gravedad 3 (menor)	4 días laborables
Gravedad 4 (menor)	5 días laborables

I.R.I.S. pone todos los medios a su alcance para resolver las solicitudes de soporte recibidas de conformidad con las directrices especificadas anteriormente. De todos modos, se debe tener en cuenta que estas directrices no constituyen ninguna garantía del tiempo de respuesta o resolución. Los plazos indicados se calculan a partir de la recepción por parte del Equipo de servicios técnicos de I.R.I.S. de una solicitud de soporte enviada correctamente.

El Equipo de servicios técnicos de I.R.I.S. atenderá todas las solicitudes de soporte dedicando los recursos que se consideren razonables durante el horario de atención normal de I.R.I.S. Los plazos de respuesta indicados son orientativos. Así, aunque I.R.I.S. considera importantes todas las solicitudes recibidas, estas directrices no garantizan que se puedan solucionar en el plazo especificado.

Procedimientos de resolución de defectos de gravedad crítica

I.R.I.S. es consciente de la importancia de resolver los defectos críticos con rapidez y ha iniciado el siguiente procedimiento para garantizar una resolución rápida y ofrecer un servicio técnico de máximo nivel para resolver estos casos.

- Los defectos de gravedad 1 se derivan directamente a un ingeniero de nivel superior.
- Si el error no se resuelve en 5 días laborables, se informa a los responsables del departamento de soporte y se envía una solicitud de asistencia al equipo directivo del fabricante.

VIII. Procedimientos de derivación

Los niveles de gravedad estándar se definen de acuerdo con errores de tipo funcional. I.R.I.S. es consciente de que en algunas ocasiones un error notificado puede tener repercusiones graves para el negocio del Titular de la licencia sin que ello resulte evidente para I.R.I.S. Por lo tanto, a petición del Titular de la licencia, un problema puede cambiar a un nivel de prioridad superior por motivos empresariales específicos.

Después de derivarse a un nivel superior, los responsables del servicio de soporte colaborarán con el Titular de la licencia y el ingeniero de soporte para obtener una visión más completa del problema y determinar la vía más rápida para solucionarlo. Si, a la luz de nueva información, el Titular de la licencia y los responsables del servicio de soporte determinan que el caso no debería haberse derivado, el ingeniero de soporte volverá a hacerse cargo del caso, y se volverá a determinar su gravedad.

IX. Procedimientos operativos generales

Información insuficiente	Si en cualquier punto del proceso I.R.I.S. determina que la información de que dispone para solucionar una solicitud de soporte es insuficiente, lo notificará de inmediato al Titular de la licencia.
Varios errores	Si existen motivos para creer que en una solicitud de soporte debe solucionarse más de un error (es decir, que para solucionar la solicitud se necesita aplicar más de una corrección), I.R.I.S. lo notificará de inmediato al Titular de la licencia. Si éste está de acuerdo con la consideración de I.R.I.S., deberá identificar cuál es el error principal que debe resolver I.R.I.S., y podrá notificar el resto de los errores a I.R.I.S. en otras solicitudes de soporte.
Redirección	En caso de que I.R.I.S. tenga motivos para creer que la solicitud de soporte no es un error provocado por el Software, proporcionará al Titular de la licencia una explicación detallada de este hecho con la mayor brevedad para que sea el propio Titular de la licencia el que se haga cargo de solucionar el problema.

X. Ciclo de vida del producto

I.R.I.S. ofrece un nuevo software en forma de comunicados mayores o menores (actualizaciones y parches). La versión mayor ofrece importantes y nuevas características o funcionalidades en comparación con la versión anterior. Las versiones se identifican por el número entero (por ejemplo, 9.0 hasta 10.0), mientras que una versión menor, también conocido como "actualizaciones y parches", proporciona soluciones y / o mejoras menores de software dentro de la misma versión. Las versiones se identifican por el decimal (por ejemplo 9.0 hasta 9.1).

I.R.I.S. se ha comprometido a apoyar la versión actual y la versión anterior de un producto de software. Cuando una nueva versión se ha hecho disponible para el mercado general de la versión del software, a continuación, más antigua (versión n-2) entra en un proceso de fin de soporte donde no se entregarán nuevas versiones menores.

XI. Cuotas de mantenimiento

En contraprestación al pago de una cuota de mantenimiento anual, I.R.I.S. prestará soporte técnico de SOFTWARE anual desde el primer día de activación del mantenimiento. **La cuota de mantenimiento anual del primer año está incluida en el precio de compra de algunos productos.**

XII. Renovación y rescisión

Este Contrato se renovará automáticamente salvo que el Titular de la licencia comunique por escrito su intención de no renovar al menos 90 días antes de que finalice el periodo de cobertura. Tras la renovación, se facturará y abonará la cuota anual*. Después del primer año de cobertura, el precio de la cuota de mantenimiento está sujeto a cambios previo aviso de al menos 90 días al Titular de la licencia.

* La cuota anual de mantenimiento de software es el 18% del precio de la Licencia de software del usuario final para un periodo de renovación de un año. Para conocer las condiciones de SOCIO en relación con la renovación de la cuota de mantenimiento del usuario final, consulte el Contrato de Socio.

* La cuota anual de mantenimiento de software es el 16% del precio de la Licencia de software del usuario final para un periodo de renovación de 3 años. Para conocer las condiciones de SOCIO en relación con la renovación de la cuota de mantenimiento del usuario final, consulte el Contrato de Socio.

XIII. Información y datos de contacto

Requerimiento de Soporte Técnico

Es necesario requerir el acceso a nuestro Support Center para poder acceder al portal de soporte técnico.

El formulario a completar se encuentra en: <http://www.irislink.com/maintenance>

Una vez que se haya verificado la admisibilidad al servicio de soporte técnico, se le enviara un e-mail con toda la información necesaria para conectarse a nuestro sitio Support Center.

Puede acceder al contrato de mantenimiento íntegro en la siguiente dirección: <http://www.irislink.com/maintenance>

Europa, Oriente Medio y África / Asia-Pacífico / otras regiones

- Los servicios de soporte de I.R.I.S. se prestan desde la sede situada en Bélgica con el horario local de esta oficina.
- Horario: de lunes a viernes, de 9.00 a 17.00, hora central europea.
- En los días festivos de Bélgica no se proporcionará servicio de soporte técnico.
- Los servicios de soporte técnico se ofrecen en los principales idiomas europeos.

Estados Unidos

- Los servicios de soporte de I.R.I.S. se prestan desde la oficina de Estados Unidos con el horario local de la zona del este de



EE. UU.

- Horario: de lunes a viernes, de 9.00 a 17.00 horas.
- En los días festivos de EE. UU. no se proporcionará el servicio de soporte técnico.
- Los servicios de soporte técnico se ofrecen en inglés.

Requerimiento Administrativo

Para todas las preguntas relacionadas con el mantenimiento de vuestro software, contacte directamente a la siguiente dirección de correo electrónico: maintenance.pt@iriscompany.com

Con el objetivo de ofrecerles un mejor servicio, le pedimos por favor de indicar el número de contrato de mantenimiento en el objeto de su correo electrónico. Este número se encuentra en el folleto ajunto a la caja del DVD o en la factura correspondiente.

CONTRATTO DI MANUTENZIONE SOFTWARE

Sommario

I.	Definizioni	35
II.	Limitazioni permanenti, Assistenza di primo e di secondo livello	36
	Eccezione	36
III.	Obiettivi dell'assistenza.....	36
IV.	Obblighi del Rivenditore.....	36
V.	Servizi di assistenza previsti	37
VI.	Esclusioni e limitazioni	37
VII.	Tempi di risposta, linee guida per la risposta e procedure di risoluzione dei problemi critici in base al livello di gravità	38
	Tempi di risposta.....	38
	Linee guida per la risposta	38
VIII.	Procedure di attivazione dei livelli successivi.....	39
IX.	Procedure operative generali.....	39
X.	Ciclo di vita del prodotto.....	39
XI.	Canone di manutenzione	39
XII.	Rinnovo e Risoluzione	40
XIII.	Informazioni	40

Il presente Contratto riguarda la manutenzione e l'assistenza del software acquistato (di seguito denominato "Programma/i"), di proprietà di I.R.I.S. e di cui I.R.I.S. detiene la licenza sui diritti di copyright.

I. Definizioni

"Errore"	Mancata conformità del Software alle specifiche della versione Software stessa.
"Correzione dell'errore"	Modifica, aggiunta o procedura eseguita per correggere un Errore.
"Sistema Software I.R.I.S." o "Software"	Applicazioni software I.R.I.S. possedute e utilizzate da un cliente/utente finale, con licenza in corso di validità.
"Licenza"	Accordo di licenza software espressamente concordato fra il cliente/utente finale ("Licenziatario") e I.R.I.S. in relazione all'acquisto da parte del cliente della licenza del software o, in mancanza di tale accordo, i termini e le condizioni di licenza software fornite con il Software, comprese le clausole "click-wrap" o "shrink-wrap" accettate dal Licenziatario in relazione all'installazione del Software o per l'accesso al supporto su cui viene fornito il Software.
"Rivenditore"	Per rivenditore si intende una <u>società</u> o un individuo che acquista <u>beni</u> o <u>servizi</u> con l'intento di rivenderli anziché consumarli o utilizzarli.
"Risoluzione" o "Risolvere"	Correzione dell'Errore, un <i>workaround</i> o una risposta adeguati successivi a una Richiesta di assistenza.
"Richiesta di assistenza"	È la notifica di un Errore (così come sopra definito) che il Licenziatario trasmette a I.R.I.S. sia direttamente che per mezzo di un RIVENDITORE ai fini della Risoluzione.
"Workaround"	Indica la soluzione temporanea di un Errore che permette al cliente di continuare a utilizzare il Software fino a Risoluzione avvenuta. Un <i>workaround</i> può comprendere passaggi amministrativi specifici o richieste di programmazione alternative.
"Update"	Un aggiornamento software, anche detto "Patch", include correzioni e / o piccoli miglioramenti nella stessa versione principale. Caratterizzato da un cambiamento nel/nei numer(i) dopo il punto: ad esempio 9.0 a 9.1
"Upgrade"	Un aggiornamento software offre nuove significative caratteristiche o funzionalità rispetto alla versione precedente. Caratterizzato da un cambiamento nel primo numero, vale a dire prima del punto: ad esempio 9.0 a 10.0
"Conferma di ricezione I.R.I.S."	Indica la conferma di ricezione da parte di I.R.I.S. di una Richiesta di assistenza entro i Tempi di risposta previsti e avviene mediante avviso al Licenziatario o al RIVENDITORE tramite posta elettronica, contatto telefonico o altro mezzo di comunicazione affidabile.
"Piano d'azione I.R.I.S."	Piano preparato da I.R.I.S. per Risolvere una Richiesta di assistenza che include le seguenti informazioni: (i) descrizione dell'Errore e valutazione preliminare; (ii) eventuale conferma che I.R.I.S. ha riprodotto l'Errore; (iii) stato dell'Errore; (iv) azioni necessarie per Risolvere la Richiesta di assistenza; (v) soggetto incaricato di eseguire tali azioni e (vi) tempi previsti per eseguire e completare tali azioni. I.R.I.S. comunicherà al Licenziatario o al RIVENDITORE eventuali scostamenti significativi rispetto al Piani d'azione e fornirà gli aggiornamenti specifici che il Licenziatario o il RIVENDITORE potranno ragionevolmente richiedere. Qualora fosse necessario richiedere ulteriori informazioni al Licenziatario o al RIVENDITORE in merito a una Richiesta di assistenza, I.R.I.S. fornirà un Piano d'azione rivisto dopo che il Licenziatario o il RIVENDITORE avranno re-inviato a I.R.I.S. la Richiesta di assistenza completa delle informazioni richieste.

II. Limitazioni permanenti, Assistenza di primo e di secondo livello

Affinché la vostra organizzazione possa trarre vantaggio dal Programma di assistenza software I.R.I.S., I.R.I.S. chiede ai tecnici che si sono rivolti ad I.R.I.S. per servizi d'assistenza di completare la formazione tecnica e la certificazione I.R.I.S. sui Sistemi Software concessi in licenza.

L'assistenza I.R.I.S. è ottimizzata per garantire un servizio dinamico; infatti solo personale adeguatamente specializzato può consentire al RIVENDITORE di fornire un'assistenza di primo livello, come di seguito definita:

L'Assistenza di primo livello fornita dal RIVENDITORE rappresenta la risposta iniziale (ed eventuali follow-up) all'utente finale.

Nell'Assistenza di primo livello vengono inizialmente raccolte informazioni comprendenti, a titolo esemplificativo:

- la risposta a domande relative all'installazione, alla configurazione e all'utilizzo del Prodotto;
- la raccolta preliminare di informazioni relative al Problema e al malfunzionamento;
- l'isolamento e l'identificazione del Problema mediante creazione di un ambiente di prova riproducibile e/o
- *fix* e *workaround* standard per la risoluzione di Problemi noti;
- il passaggio dei problemi non risolti al secondo livello di assistenza.

I.R.I.S. si impegna a fornire un servizio di Assistenza di secondo livello, come definito di seguito:

L'Assistenza di secondo livello I.R.I.S. rappresenta un servizio di assistenza tecnica di livello superiore e comprende, a titolo esemplificativo:

- l'isolamento, l'identificazione e la riproduzione del Problema; *bug-fix* e *workaround* standard per Problemi conosciuti;
- le Soluzioni a problemi complessi, conosciuti o meno, l'identificazione livello del codice e la riproduzione dei Problemi;
- i *fix* e *workaround* nuovi per risolvere i Problemi, la risoluzione di Problemi tramite procedure formali di Risoluzione problemi;
- l'assistenza che richiede la conoscenza del codice sorgente del Prodotto Software

Eccezione

L'assistenza di PRIMO e di SECONDO livello verrà fornita da I.R.I.S. esclusivamente nel caso di acquisto del prodotto direttamente dal webshop I.R.I.S. o da un distributore.

III. Obiettivi dell'assistenza

In linea con gli standard del settore, gli obiettivi del Team di Assistenza Tecnica I.R.I.S. sono i seguenti:

- Raccogliere informazioni utili per cercare di riprodurre l'errore riscontrato.
- Fornire una soluzione conosciuta o una possibile gamma di soluzioni, per rimediare all'errore riscontrato usando patch SOFTWARE esistenti o impostazioni di configurazione conosciute, se disponibili.
- Assistere il RIVENDITORE nel diagnosticare il problema del Licenziatario quando necessario.
- Generare una diagnosi sul livello di gravità quando non si riesce a trovare una soluzione.
- Gestire tutto il volume di Richieste di Assistenza aperte.

IV. Obblighi del Rivenditore

Il RIVENDITORE dovrà indicare almeno un "Contatto per l'assistenza" e almeno un "Sostituto", entrambi specializzati e certificati per il Sistema Software I.R.I.S. utilizzato, incaricati di presentare ad I.R.I.S. le Richieste di assistenza; egli dovrà comunicare per iscritto ad I.R.I.S. i nomi e le informazioni di contatto di ogni individuo. Il RIVENDITORE dovrà comunicare tempestivamente per iscritto ad I.R.I.S. (anche solo tramite posta elettronica) eventuali modifiche dei Contatti per l'assistenza e dei Sostituti, ma se possibile, almeno trenta (30) giorni prima della data effettiva della modifica.

Ulteriori obblighi del RIVENDITORE:

- Si dà per inteso che gli utenti di questo servizio abbiano dimestichezza con il Programma e l'utilizzo di microcomputer.
- I.R.I.S. potrà limitare l'uso del servizio qualora il Licenziatario richiedesse ripetutamente informazioni già contenute nella Guida dell'Utente, nel Manuale, nel sito Web e nelle FAQ. Cercare di fornire all'Assistenza tecnica I.R.I.S. tutte le informazioni utili per diagnosticare accuratamente il problema.
- Cercare di risolvere ogni errore prima di contattare I.R.I.S.
- Consentire all'Assistenza tecnica I.R.I.S. l'accesso tempestivo e opportuno alle risorse del RIVENDITORE e/o Licenziatario, quando ciò viene ritenuto necessario per la diagnosi e l'eventuale risoluzione dell'errore.
- Assicurarsi che le eventuali procedure fornite da I.R.I.S. (patch, cambi di configurazione del sistema, cambiamenti di codici, ecc.) vengano implementate tempestivamente.
- Testare e certificare in modo indipendente in un ambiente di prova le soluzioni fornite dall'Assistenza tecnica I.R.I.S. o sviluppate sotto la guida dell'Assistenza tecnica I.R.I.S., prima di implementarle nel proprio ambiente di produzione.

V. Servizi di assistenza previsti

- Release di SOFTWARE, aggiornamenti programmi, upgrade esclusi
- Accesso dedicato al nostro Support Center (Il Centro di Supporto IRIS è il metodo di invio e seguito online di biglietti (bug, domande, miglioramenti, nuove funzionalità...) disponibile 24 ore su 24 per tutti i clienti)

I.R.I.S. si riserva il diritto di specificare il metodo di consegna per ogni Risoluzione dell'errore. Le Risoluzioni degli errori potranno essere fornite come singole patch per il sistema attualmente in uso, all'interno di pacchetti di assistenza resi generalmente disponibili a tutti i clienti I.R.I.S. o all'interno di nuovi prodotti di manutenzione forniti al RIVENDITORE.

VI. Esclusioni e limitazioni

I seguenti servizi non sono forniti nell'ambito del Programma di assistenza SOFTWARE I.R.I.S. Alcuni di questi prodotti e servizi possono essere resi disponibili da I.R.I.S. tramite accordi di licenza o di consulenza separati a pagamento.

- Servizi di assistenza per SOFTWARE non più supportati.
- Servizi di assistenza per modifiche apportate all'applicazione SOFTWARE standard da parte del Licenziatario o di terzi, non specificatamente documentate in un contratto di assistenza separato.
- Servizi di assistenza per applicazioni sviluppate da terzi.
- Servizi di assistenza richiesti in seguito a usi non conformi alla documentazione del SOFTWARE o alla Licenza valida.
- Risoluzione di un errore che potrebbe essere altrimenti risolto con l'installazione di una versione più recente e disponibile del SOFTWARE.
- La fornitura di servizi di assistenza in lingue diverse dalle principali lingue europee.
- Assistenza sul posto.
- Servizi di assistenza per sistemi o applicazioni SOFTWARE per i quali non è in essere un contratto di assistenza SOFTWARE.

VII. Tempi di risposta, linee guida per la risposta e procedure di risoluzione dei problemi critici in base al livello di gravità

Dopo aver verificato il diritto all'assistenza, un nostro assistente tecnico prenderà in carico la prima chiamata e raccoglierà le prime informazioni sul Problema. Il RIVENDITORE dovrà essere in grado di fornire ad I.R.I.S. le informazioni riportate al punto IV.

Tempi di risposta

In linea con la prassi del settore, I.R.I.S. ha stabilito delle linee guida per le risposte basandosi sulla gravità del difetto per il Licenziatario. Secondo queste linee guida, ai problemi viene subito assegnato un "Livello di gravità" e successivamente vengono fatti dei tentativi di risoluzione commisurati all'effettivo grado di gravità. Eventuali priorità possono essere riconsiderate e modificate se richiesto dalle circostanze. I.R.I.S. determina i livelli di gravità sulla base dei seguenti criteri:

Gravità 1 (Blocco)	<p>Problema che causa la completa interruzione del servizio. Generalmente il problema presenta una o più delle seguenti caratteristiche:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dati danneggiati o persi a causa di problematiche operative del Software I.R.I.S. ▪ Blocchi sviluppo e / o attività di sperimentazione, in modo che la produzione non poteva correre. ▪ Il Software I.R.I.S. non si avvia ▪ Arresto anomalo del Software I.R.I.S con conseguenze irreversibili ▪ Il Software I.R.I.S. genera diversi errori di precisione
Gravità 2 (critico)	<p>Problema che compromette la produzione e provoca un errore del software I.R.I.S. o un comportamento discontinuo con conseguente disservizio parziale, per cui non è disponibile nessun workaround soddisfacente per il Licenziatario. Il funzionamento può comunque continuare in modalità provvisoria. Generalmente il problema presenta una o più delle seguenti caratteristiche:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Il Software I.R.I.S. non funziona, ma è possibile riavviarlo o recuperare i dati ▪ Crashes, perdita di dati, perdita di memoria grave ▪ Le prestazioni del Software I.R.I.S. sono ridotte del 25% o più rispetto alla release precedente ▪ Una caratteristica principale risulta danneggiata e questo produce gravi ripercussioni sull'utilizzabilità e sulla produttività
Gravità 3 (minore)	<p>Problema relativo a un utilizzo o a una caratteristica specifici del prodotto o problema che causa un inconveniente di funzionamento non grave. Generalmente il problema presenta una o più delle seguenti caratteristiche:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Difetto del Software I.R.I.S. per il quale esiste un workaround soddisfacente ▪ Minore perdita di funzione, o un altro problema di facile soluzione in cui è presente ▪ Impatto minimo dell'errore del Software I.R.I.S. sull'operatività
Gravità 4 (minore)	<ul style="list-style-type: none"> • Richiesta di miglioramento / novità

Nota: Oltre ai criteri di cui sopra I.R.I.S., per determinare il livello di priorità da assegnare, terrà conto anche della frequenza con cui insorge il problema, dell'impatto sul funzionamento e della data di inizio dell'evento.

Linee guida per la risposta

Conferma di ricezione della Richiesta di assistenza da parte di I.R.I.S.

Gravità 1 (Blocco)	1 giorno lavorativo
Gravità 2 (critico)	2 giorni lavorativi
Gravità 3 (minore)	4 giorni lavorativi
Gravità 4 (minore)	5 giorni lavorativi

I.R.I.S. si impegna a fornire servizi di assistenza in risposta alle Richieste di assistenza conformemente alle linee guida di cui sopra. Si precisa tuttavia che le presenti linee guida non sono da intendersi come una garanzia sulla risposta o sui Tempi di risoluzione. Il calcolo dei giorni indicati decorre dal momento in cui il Team di assistenza tecnica I.R.I.S. riceve una Richiesta di assistenza correttamente trasmessa. A ciascuna Richiesta di assistenza, il Team di assistenza tecnica I.R.I.S. fornirà una risposta durante l'orario lavorativo compiendo ogni

ragionevole sforzo per la relativa risoluzione. I tempi di risposta indicati nel presente sono indicativi e sebbene I.R.I.S. consideri ogni Richiesta di assistenza con la dovuta serietà, le presenti linee guida non sono da intendersi come garanzia di risposta entro i limiti di tempo specificati.

Procedure di risoluzione dei problemi critici in base al livello di gravità

I.R.I.S. comprende la necessità di risolvere in modo tempestivo i problemi critici e ha adottato la seguente procedura per garantire una risoluzione rapida, assicurando altresì che tali casi ricevano il massimo livello di assistenza tecnica.

- I problemi assegnati al livello di gravità 1 vengono immediatamente inoltrati a un tecnico dell'assistenza esperto.
- Se la risoluzione del problema non avviene entro 5 giorni lavorativi, viene avvertita la direzione del servizio assistenza e viene inviata una richiesta di assistenza alla direzione del produttore.

VIII. Procedure di attivazione dei livelli successivi

I.R.I.S. ha definito i livelli di gravità standard in base ai guasti operativi ed è consapevole che un guasto segnalato potrebbe avere un impatto critico sulle attività del Licenziatario, che potrebbe non essere necessariamente evidente per I.R.I.S. Per questo motivo, su richiesta del Licenziatario, è possibile assegnare a un problema segnalato un livello di priorità superiore per specifiche motivazioni commerciali del Licenziatario.

A seguito dell'attivazione del livello successivo, la direzione del servizio assistenza, in collaborazione con il Licenziatario e con il tecnico dell'assistenza, esaminerà più approfonditamente il problema per individuare la procedura di risoluzione più rapida. Qualora il Licenziatario e il team di gestione assistenza ritengano, sulla base delle nuove informazioni raccolte, che il caso non necessiti di un grado di priorità maggiore, il problema verrà nuovamente inoltrato al tecnico dell'assistenza e il caso verrà riclassificato.

IX. Procedure operative generali

Informazioni insufficienti	Qualora I.R.I.S. stabilisca in qualsiasi momento di non avere informazioni sufficienti per risolvere una Richiesta di assistenza dovrà darne comunicazione immediata al Licenziatario.
Errori multipli	Nel caso in cui I.R.I.S. dovesse ragionevolmente reputare che una Richiesta di assistenza interessi più di un Errore (ad es. è necessaria più di una Risoluzione per Risolvere la Richiesta di assistenza), I.R.I.S. riferirà immediatamente la situazione al Licenziatario. Il Licenziatario, dopo aver accettato quanto comunicato da I.R.I.S., si impegnerà a identificare l'Errore che richiede una risoluzione più urgente da parte di I.R.I.S. e, a sua discrezione, potrà presentare Richieste di assistenza separate per ogni singolo Errore.
Inoltro successivo	Nel caso in cui I.R.I.S. dovesse ragionevolmente ritenere che la Richiesta di assistenza non riguardi un Errore del software o un Errore ad esso relativo, I.R.I.S. dovrà fornire immediatamente una spiegazione dettagliata al Licenziatario reindirizzando in questo modo la Richiesta di assistenza al Licenziatario.

X. Ciclo di vita del prodotto

I.R.I.S. fornisce delle nuove versioni software in forma di distribuzioni maggiori o minori (update / patch). Una versione maggiore offre nuove significative caratteristiche o funzionalità rispetto alla versione precedente. La versione viene identificata col numero intero (ad esempio 9.0 a 10.0), mentre una versione minore, anche noto come "patch / update", fornisce correzioni e / o miglioramenti software minori all'interno della stessa versione maggiore. La versione viene identificata col decimale (ad esempio 9.0 a 9.1).

I.R.I.S. è impegnata a sostenere la versione corrente e la versione precedente di un prodotto software. Quando una nuova versione maggiore è resa disponibile al mercato generale, la versione più vecchia del software (versione n-2) entra in un processo di 'End of Support' col quale nuove distribuzioni minori sono più resi disponibili.

XI. Canone di manutenzione

A fronte del pagamento del canone di manutenzione annuale, I.R.I.S. fornirà l'assistenza annuale SOFTWARE dal primo giorno di attivazione del servizio di manutenzione. **Per il primo anno, il canone di manutenzione annuale per alcuni prodotti è incluso nel prezzo di acquisto dei prodotti stessi.**

XII. Rinnovo e Risoluzione

Il presente Contratto verrà rinnovato automaticamente salvo il caso in cui il Licenziatario comunichi per iscritto la sua intenzione di non rinnovarlo almeno 90 giorni prima della scadenza del periodo di copertura. Al rinnovo, sarà addebitato e sarà esigibile il canone annuale pieno*. Dopo il primo anno di copertura, i prezzi del canone di manutenzione saranno soggetti a modifica con preavviso di 90 giorni inviato al Licenziatario.

* Il canone di manutenzione annuale del Software corrisponde al 18% del Prezzo della licenza per l'utente finale, per un rinnovo di un anno. Per le condizioni riservate ai PARTNER in merito al canone per il rinnovo del servizio di manutenzione dell'Utente finale, consultare il Contratto Partner.

* Il canone di manutenzione annuale del Software corrisponde al 16% del Prezzo della Licenza per l'utente finale, per un rinnovo di 3 anni. Per le condizioni riservate ai PARTNER in merito al canone per il rinnovo del servizio di manutenzione dell'Utente finale, consultare il Contratto Partner.

XIII. Informazioni

Richieste di support

È necessario richiedere un accesso al Support Center al fine di accedere al nostro portale di supporto tecnico.

Il modulo da compilare si trova su <http://www.irislink.com/maintenance>.

Una volta verificata l'ammissibilità al servizio di supporto, verrà inviata una e-mail con tutte le informazioni necessarie per connettersi al nostro Support Center.

Il contratto di manutenzione completo è disponibile al seguente indirizzo: <http://www.irislink.com/maintenance>

Per l'area EMEA (Europa, Medio Oriente e Africa) / Asia –Pacifico / altre zone

- I servizi di assistenza I.R.I.S. sono forniti dalla sede belga negli orari e nei giorni di seguito indicati.
- Lunedì - venerdì, 9:00 – 17:00 CET
- L'assistenza non viene fornita nei giorni festivi in Belgio.
- I servizi di assistenza saranno forniti nelle principali lingue europee.

Per gli Stati Uniti

- I servizi di assistenza I.R.I.S. sono forniti dalla nostra sede USA secondo il fuso orario della costa orientale (ET).
- Lunedì - venerdì, 9:00 – 17:00
- L'assistenza non viene fornita nei giorni festivi negli Stati Uniti.
- I servizi di assistenza saranno forniti in lingua inglese.

Richiesta amministrativa

L'indirizzo email maintenance.pt@irisporate.com è disponibile per contattare il nostro Back Office per tutte le domande relative alla manutenzione del software.

Al fine di offrirLe il servizio migliore Le preghiamo di indicare il numero di contratto di manutenzione nella email. Questo numero si trova sul foglietto "numero di contratto" ("contract number sheet") inserito nella custodia DVD o sulla fattura.

