# Általános Műszaki Támogatási Feltételek

2026. szeptember 1-jei változat.

## §1. Meghatározások

1. **„MWT Solutions”** – az MWT Solutions S.A.-t, egy poznani székhelyű részvénytársaságot (címe: ul. Szyperska 14, 61-754 Poznan, Lengyelország, adószáma: PL 7822530556), valamint annak fióktelepeit (amennyiben alkalmazandó) jelenti, köztük az alábbiakat:
    a. **MWT Solutions Spółka Akcyjna filialas**, Vito Gerulaičio g.10-101, LT-08200 Vilnius, Litvánia (ADÓSZÁMA: LT 100016816119),
    b. **MWT Solutions Spółka Akcyjna Magyarországi Fióktelepe**, Anker köz 2-4, 1064 Budapest, Magyarország (adószáma: HU 27921706),
    c. **MWT Solutions S.A. Organizační složka**, Freyova 1/12, Vysočany, 190 00, Prága 9, Csehország (adószáma: CZ 684632924).
2. **„Gyártó”** – a Zoho Corporation Private Limited cég, székhelye: Estancia IT Park, Plot No. 140, 151, Vallanchery Village, Chengalpet Taluk, Kancheepuram District 603202 Tamil Nadu (India), amelynek nevében az EU területén a leányvállalata, a ZOHO Corporation B.V. jár el, székhelye: Beneluxlaan 4B, 3527 HT Utrecht (Holland Királyság).
3. **„Szoftver”** – a Gyártó által előállított informatikai szoftver, amely a Műszaki Támogatási Szolgáltatás tárgyát képezi.
4. **„Bővítmény”** – az MWT Solutions által előállított számítógépes szoftver, amely egy önálló alkalmazás vagy a Szoftver funkcionalitását bővítő modul.
5. **„Testreszabás”** – számítógépes szoftver (beleértve a Bővítményt), szkriptek, integrációs szolgáltatások és módosítások a Szoftverhez vagy a Szoftver-előfizetéshez, amelyeket az MWT Solutions állított elő és vezetett be a Felhasználó számára. Nem nyilvánosan hozzáférhetőek, és egy adott példányhoz vannak hozzárendelve.
6. **„Szoftverkonfiguráció”** – a bevezetési vagy fejlesztési projekt keretében végzett munka, amely a Felhasználó által megvásárolt Szoftver funkcióinak beállításából, paraméterezéséből és a Felhasználó üzleti folyamataihoz, szervezeti követelményeihez, valamint az egyeztetett bevezetési terjedelemhez való igazításából áll.
7. **„Szoftver-előfizetés”** – olyan szolgáltatás, amely magában foglalja a Gyártó által egy távoli szerveren elérhetővé tett Szoftver funkcióihoz való hozzáférést.
8. **„Licencszerződés”** (End User License Agreement, EULA) – az a szerződés, amelynek értelmében a Gyártó nem kizárólagos licencet ad a Licencvevőnek a Szoftver használatára a szerződésben meghatározott időtartamra.
9. **„Előfizetési szerződés”** (Master Subscription Agreement) – olyan szerződés, amely alapján a Gyártó vállalja, hogy az Ügyfél számára a felek által megállapodott terjedelemben és időtartamban biztosítja a Szoftver-előfizetéshez való hozzáférést.
10. **„Ügyfél”** – olyan gazdálkodó szervezet vagy természetes személy, amely/aki a Gyártóval kötött Előfizetési szerződés fele.
11. **„Licencvevő”** – olyan gazdálkodó szervezet vagy természetes személy, amely/aki a Gyártóval kötött Licencszerződés egyik fele.
12. **„Felhasználó”** – az Ügyfél vagy a Licencvevő.

13. **„Munkaidő”** – a műszaki támogatási és karbantartási szolgáltatások munkanapokon, hétfőtől péntekig, 8:00 és 17:00 óra között érhetők el, kivéve az ünnepnapokat és a törvényben meghatározott munkaszüneti napokat.
14. **„Bejelentés fogadása”** – a bejelentés fogadása alatt az MWT Solutions támogatói osztályának munkatársa által vagy az MWT Solutions által használt bejelentés-regisztrációs rendszer által a bejelentés regisztrálásáról küldött e-mailes visszaigazolás értendő.
15. **„Bejelentés megoldása”** – Incidens vagy Kritikus incidens bejelentése esetén a megoldás egy olyan megkerülő megoldás, amely megszünteti vagy csökkenti az Incidens hatását, vagy egy olyan végleges megoldás, amely teljesen felszámolja a bejelentett Incidenst. A How-To típusú bejelentések esetében ez a továbbított lekérdezéssel kapcsolatos információk átadását jelenti.
16. **„Bejelentés megoldási ideje”** – az az időtartam, amelyen belül az MWT Solutions vállalja a bejelentés megoldásának biztosítását. Az idő a bejelentés MWT Solutions rendszerben történő regisztrálásától a Resolved státusz beállításáig számít.
17. **„Kritikus incidens”** – olyan incidens, amely lehetetlenné teszi a Szoftver/Előfizetés/Bővítmény használatát, és nem teszi lehetővé a Szoftver/Előfizetés/Bővítmény olyan használati módjának megtalálását, amellyel az incidens okai annak észlelésekor hatékonyan megkerülhetők lennének.
18. **„Incidens”** – olyan incidens, amelynek felmerülése esetén lehetőség van a Szoftver/Előfizetés/Bővítmény olyan funkcionális használati módjának megtalálására, amely lehetővé teszi a hiba okának hatékony megkerülését az MWT Solutions által megjelölt módon.
19. **„How-To” lekérdezés** – a „How-To” csomag keretében benyújtott lekérdezés, amely a Szoftver/Előfizetés gyártója által beépített és biztosított funkciókra, az MWT Solutions által szállított Bővítményekre, vagy arra vonatkozik, hogy egy adott funkciót hogyan kell megvalósítani vagy implementálni a rendszerben. A How-To lekérdezésre a válaszadás a gyártói dokumentációra való hivatkozással történik, amennyiben az létezik, vagy az MWT Solutions munkatársa által nyújtott tájékoztatással arról, hogyan lehet konfigurálni vagy implementálni a Szoftver/Előfizetés funkcióit (ha azt a gyártó biztosítja), vagy a Bővítmény funkcióit (ha azt az MWT Solutions biztosítja). Abban az esetben, ha a How-To lekérdezés keretében nyújtott információk nem férnek bele a Gyártó által tervezett funkciókba vagy az MWT Solutions által biztosított Bővítményekbe, a Felhasználót erről tájékoztatjuk, és a bejelentést további intézkedés nélkül lezárjuk. Meghatározott esetekben az adott funkcionalitás iránti igényről szóló információt a támogató csapat munkatársa is bejelentheti a Gyártónak vagy az MWT Solutions-nek.
20. **„Hiba”** – a Szoftver/Előfizetés/Bővítmény bármely megállapodott Moduljának hiánya, a műszaki specifikációban meghatározott összes vagy egyes funkciók nem teljesítése vagy nem megfelelő teljesítése (például ha a rendszer képtelen működni a Felhasználó meglévő operációs környezetében és a meghatározott hardverkövetelmények mellett); a Szoftver/Előfizetés/Bővítmény alapvető hibamentes működésének hiánya; valamint ha a rendszer működése nem ergonomikus, azaz a képernyőformátumok és azok sorrendjének olyan a kialakítása, ami nehézkessé teszi a velük való munkavégzést és kezelést.
21. **„Verzió”** – az új szoftververziók keletkezési sorrendjének meghatározása, amely lehetővé teszi azok megkülönböztetését egymástól. Általában ez egy természetes szám (pl. számozás 1-től vagy a létrehozás éve szerint), egy valós szám vagy több természetes szám kombinációja. Az utóbbi esetben az egymást követő számokat általában pont választja el egymástól.
22. **„Update” (kis kiadás)** – a Szoftver vagy Bővítmény javítása vagy alverziója, amelyet a tizedesvessző utáni első és következő számjegy formájában írnak le. Példa: a ServiceDesk Plus esetében a verziók, pl. 8.1 vagy 8.1.2, a 8.0-s verzió javításai vagy alverziói.

23. **„Upgrade" (nagy kiadás)** – a Szoftver vagy Bővítmény frissítése vagy fő verziója. Úgy olvassuk, mint a tizedesvessző utáni első helyen, balról jobbra haladva álló számjegyet. Például a ServiceDesk Plus 6.1 és 7.1 esetében a 6 és 7 a frissítés vagy a főverzió.
24. **„Service Pack"** – a Gyártó által a Szoftverhez vagy Bővítményhez biztosított csomag, amely a szoftver összesített frissítését, az új funkciókat, a megkerülő megoldásokat és a megoldott hibák javításait tartalmazza.
25. **„Standard jelentések"** – a felhasználó által készíthető, a ManageEngine alkalmazásban elérhető varázsló alapján létrehozott jelentések.
26. **„Egyedi jelentések"** – a ManageEngine alkalmazás adatbázisához intézett SQL-lekérdezések alapján készülő jelentések, amelyek a kívánt eredmény eléréséhez nem igényelnek módosítást sem az alkalmazás, sem az adatbázis konfigurációjában; a rendszer által közvetlenül aggregált és a meglévő adatbázis-táblákban elérhető adatokon alapulnak.
27. **„Fejlesztői jelentések"** – olyan jelentések, amelyek a ManageEngine alkalmazás adatbázisához intézett SQL-lekérdezéseken alapulnak, és a kívánt eredmény eléréséhez az alkalmazás vagy az adatbázis konfigurációjának módosítását igénylik. Különösen olyan funkció/eljárás vagy kiegészítő mechanizmus előkészítését igénylik, amely lehetővé teszi a ManageEngine alkalmazásban tárolt adatok feldolgozását a kívánt eredmény elérése érdekében.
28. **„Kiterjesztett Műszaki Támogatási Szolgáltatások"** – külön kereteken belül nyújtott szolgáltatások, amelyeket az adott szolgáltatásra vonatkozó mellékletek írnak le.
29. **„Műszaki Támogatás"** – a Felhasználó részére a Szoftver/Bővítmény elindítását követően nyújtott szolgáltatások, amelyek terjedelmét az MWT AMS, MWT AMS SLA variánsok határozzák meg.
30. **„Műszaki támogatási portál"** – az MWT Solutions által ügyfelei számára nyújtott műszaki támogatási szolgáltatás (hibajegy-kezelő és tudásbázis-menedzsment rendszer), amely a https://support.mwtsolutions.eu/portal/ címen érhető el.
31. **„Helyi nyelv"** – a műszaki támogatás abban az országban vagy régióban használt nyelve, ahol az MWT Solutions tevékenységet folytat, és bejegyzett székhellyel vagy fióktelepel rendelkezik.

| Az MWT Solutions működési országa vagy régiója | **Fő/helyi nyelv** | **Kiegészítő nyelv** | **Angol nyelv** |
|---|---|---|---|
| Lengyelország | Lengyel | - | ü |
| Csehország | Cseh | Szlovák | ü |
| Szlovákia | Szlovák | Cseh | ü |
| Magyarország | Magyar | - | ü |
| Litvánia | Angol | - | ü |
| Lettország | Angol | - | ü |
| Észtország | Angol | - | ü |

A fenti nyelveket az MWT Solutions azon megfelelő telephelyén történő Műszaki Támogatás nyújtására használják,
ahol a támogatási szerződés érvényes.

32. **„MAIA Plus" –** az MWT Solutions által kifejlesztett megoldás, amelyhez a műszaki támogatást az MWT Solutions Általános Műszaki Támogatási Feltételeiben (ÁMTF) meghatározott elvek szerint nyújtják, feltéve, hogy a megoldás érvényes Műszaki Támogatási Tanúsítvánnyal rendelkezik.

## §2. Általános rendelkezések

1. Jelen Általános Műszaki Támogatási Feltételek („ÁMTF") ismertetik az MWT Solutions által a Felhasználó részére nyújtott műszaki támogatási szolgáltatás feltételeit.
2. Az MWT Solutions által nyújtott támogatási szolgáltatásokat a jelen dokumentumban foglalt feltételeknek és/vagy a műszaki támogatás nyújtásáról szóló szerződésnek megfelelően biztosítják. Abban az esetben, ha jelen dokumentum a műszaki támogatás nyújtásáról szóló szerződés mellékletét képezi, rendelkezéseit olyan mértékben kell alkalmazni, amelyben azok nem sértik a szerződés rendelkezéseit.
3. Az MWT Solutions által nyújtott támogatási szolgáltatás fizetős szolgáltatás, és nem képezi részét a Gyártó által nyújtott támogatási szolgáltatásnak, amelyet a Felhasználó a Licencszerződés vagy az Előfizetői Szerződés külön rendelkezései alapján vehet igénybe.
4. Az MWT Solutions a Szoftver legfeljebb egy éves verziójához nyújt műszaki támogatási szolgáltatásokat. Egy évnél régebbi verziót érintő vonatkozó Incidens vagy Kritikus Incidens bejelentése esetén a műszaki támogatás biztosítása érdekében a rendszer a Szoftver legújabb verzióra való frissítésére irányuló kérelmet fog küldeni. Az MWT Solutions javasolja a Szoftver naprakészen tartását az újonnan bevezetett funkciók, fejlesztések, valamint a kritikus hibajavítások és biztonsági frissítések miatt.
5. A Műszaki Támogatási Szolgáltatás igénybevételének feltétele, hogy a Felhasználó rendelkezzen a Gyártóval kötött érvényes Licencszerződéssel vagy Előfizetői Szerződéssel.
6. A ManageEngine által biztosított támogatási szolgáltatások nyújtása az alábbi feltételek szerint történik:
    a) Szoftver esetén - Licencszerződés és a Licencelt szoftver támogatási feltételei (ManageEngine Software Maintenance and Support Service),
    b) Szoftver-előfizetés esetén - Előfizetői Szerződés.
7. A Szoftver Műszaki Támogatási Szolgáltatás elindításának igazolása egy adott Felhasználó részére az MWT Solutions által kiállított Műszaki Támogatási Tanúsítvány, amely megegyezik a jelen Feltételek 1. számú mellékletét képező mintával. A tanúsítvány jelzi a Műszaki Támogatási Szolgáltatás nyújtásának időtartamát, valamint a szolgáltatás hatálya alá tartozó Szoftverek, Bővítmények és Előfizetések körét.
8. Az MWT Solutions által külön bevezetési szolgáltatás keretében biztosított Szoftver-testreszabási és -konfigurációs támogatás az Incidensek, Kritikus Incidensek és How-To lekérdezések tekintetében fizetős szolgáltatás, amely nem tartozik az MWT AMS támogatási variánshoz, és külön ajánlat alapján kerül árazásra.
9. Az MWT Solutions által külön bevezetési szolgáltatás keretében biztosított Szoftver-testreszabási és -konfigurációs támogatás az Incidensek, Kritikus Incidensek és How-To lekérdezések tekintetében az MWT AMS SLA variáns részét képezi és korlátlan.
10. A Szoftver-testreszabási és -konfigurációs támogatás megszakadását követően az MWT AMS SLA variánsú támogatás megvásárlása nem garantálja ezen támogatás újraindítását, és annak feltételeit az MWT Solutions egyedileg határozza meg és mutatja be.
11. A Műszaki Támogatási Szolgáltatás igénybevétele nem kötelező, és nem feltétele a Szoftver vagy a Szoftver-előfizetés használatának.
12. A Műszaki Támogatási Szolgáltatás igénybevétele kötelező ahhoz, hogy igénybe lehessen venni a Kiterjesztett Műszaki Támogatás Szolgáltatásokat.

## §3. A Műszaki Támogatási Szolgáltatás terjedelme

1. A Műszaki Támogatási Szolgáltatás két variáns egyikében nyújtható:

a) MWT AMS,
b) MWT AMS SLA.

2. Az „*MWT AMS*" variánsban nyújtott Műszaki Támogatási Szolgáltatás az alábbiakat foglalja magában:
   a) Gyártói műszaki támogatás
   b) Hozzáférés a frissítésekhez, update-ekhez és a szervizcsomagokhoz
   c) Műszaki támogatás helyi nyelven
   d) Hozzáférés a helyi nyelvű Műszaki támogatási portálhoz
   e) Hozzáférés a helyi nyelvű tudásbázishoz
   f) Telefonos műszaki támogatás helyi nyelven
   g) E-mailes műszaki támogatás helyi nyelven
   h) Távoli műszaki támogatás helyi nyelven
   i) 10 darab How-To lekérdezés kezelése az éves támogatási időszak alatt
   j) Korlátlan számú standard jelentés készítése
   k) 3 darab egyedi jelentés készítése az éves támogatási időszak alatt
   l) Távoli támogatás az incidensek megoldásához frissítéssel
3. A „*MWT AMS SLA*" variánsban nyújtott műszaki támogatási szolgáltatás emellett a következőket tartalmazza:
   a) Garantált válaszidő a specifikációnak megfelelően
   b) Garantált megoldási idő a specifikációnak megfelelően
   c) A példány auditálása a Felhasználó székhelyén a konfiguráció tekintetében (a Felhasználó kérésére)
   d) Szoftver/Bővítmény biztonsági mentése és frissítése a Felhasználó székhelyén (a Felhasználó kérésére elvégezve)
   e) A bejelentések kezelésével kapcsolatos munkák a Felhasználó székhelyén (a Felhasználó kérésére elvégezve)
   f) Korlátlan számú How-To lekérdezés a támogatási időszak alatt
   g) Távoli szoftverfrissítés a Felhasználó kérésére, munkaidőben, a bejelentő közreműködésével, a szerver, az adatbázis és az alkalmazás megfelelő biztonsági mentésének a bejelentő általi megerősítését követően
   h) Korlátlan számú standard és egyedi jelentés készítése
   i) Korlátlan támogatás a szoftver testreszabásához és konfigurálásához az incidensek, kritikus incidensek és How-To lekérdezések tekintetében

## 3a. § Kiterjesztett Műszaki Támogatási Szolgáltatások

1. A Kiterjesztett Műszaki Támogatási Szolgáltatás adott Felhasználó számára történő elindításának igazolása az MWT Solutions által kiállított Kiterjesztett Műszaki Támogatási Szolgáltatási Tanúsítvány, amely megfelel a jelen Általános Műszaki Támogatási Feltételek 2. számú mellékletét képező mintának. A tanúsítvány tartalmazza a Kiterjesztett Műszaki Támogatási Szolgáltatás nyújtásának időtartamát, a szolgáltatás hatálya alá tartozó szoftverek és előfizetések körét, továbbá a szolgáltatás előfordulásainak számát annak időtartama alatt.
2. A Kiterjesztett Műszaki Támogatási Szolgáltatások keretében nyújtott szolgáltatások körét az adott szolgáltatásra vonatkozó külön mellékletek szabályozzák.
3. A Kiterjesztett Műszaki Támogatási Szolgáltatások tanúsítványában megjelölt időszakban fel nem használt szolgáltatások nem vihetők át a következő időszakra.
4. A Kiterjesztett Műszaki Támogatási Szolgáltatások a következőket foglalják magukban:

a) A Felhasználó alkalmazási környezetének távoli auditja
b) Távoli biztonsági mentés és szoftver-/bővítményfrissítés munkaidőben
c) Távoli biztonsági mentés és szoftver-/bővítményfrissítés munkaidőn kívül
d) A bejelentések kezelésével kapcsolatos munkák a Felhasználó székhelyén
e) Korlátlan számú How-To lekérdezés az MWT AMS támogatási variáns keretében
f) Korlátlan számú egyedi jelentés készítése az MWT AMS támogatási variáns keretében
g) Dedikált támogatási szakember
h) A környezet biztonsági mentése és visszaállítása munkaidőben
i) A környezet biztonsági mentése és visszaállítása munkaidőn kívül
j) Az alkalmazási környezet áthelyezése új szerverre munkaidőben
k) Az alkalmazási környezet áthelyezése új szerverre munkaidőn kívül
l) Konzultációk a How-To találkozók keretében
m) PXE konfiguráció felhasználói környezetben
n) RCA a Kritikus Incidens megoldását követően, az MWT Solutions sablonja szerint
o) Szoftverváltozás-értesítési csomag a gyártói kiadást követően
p) Erőforrások vagy felhasználók monitorozása meghatározott jelentések alapján
q) Környezetek és Szoftverek monitorozása Meghatározott kritériumok szerint
r) Szoftverkezelés rögzített terjedelem szerint

5. A Kiterjesztett Műszaki Támogatási Szolgáltatásokból eredő terjedelmet és korlátokat az egyes szolgáltatásokra vonatkozó külön dokumentumok szabályozzák. A szóban forgó dokumentumok módosíthatják a Műszaki Támogatás Általános Feltételeiben leírt támogatási feltételeket, amennyiben ez alkalmazási körükből következik.

## §4. A Műszaki Támogatási Szolgáltatás nyújtásának módjai

1. A Felhasználó jogosult a telefonos ügyfélszolgálaton, e-mailen, valamint a távoli segítségnyújtási rendszereken és a műszaki dokumentációhoz való online hozzáférésen keresztül nyújtott műszaki támogatásra. A Licencvevő emellett jogosult a Szoftver/Bővítmény javításainak megszerzésére is. A nyújtott Műszaki Támogatás és karbantartás hatálya a következőket foglalja magában:
    a) Telefonos, e-mailes és távoli segítségnyújtási rendszeren keresztüli támogatás - az MWT Solutions munkaidőben telefonon, e-mailen és távoli segítségnyújtási rendszeren keresztül biztosít elérést a Szoftvert/Előfizetést/Bővítményt támogató mérnökökhöz. A támogatás köre magában foglalja a szoftverrel kapcsolatos Incidensek és Kritikus incidensek korlátlan számú és kezelési idejű diagnosztikáját és megoldását, valamint a How-To lekérdezések kezelését a megvásárolt támogatási variánsnak megfelelő mennyiségben. A szolgáltatások kiterjednek az MWT Solutions által létrehozott testreszabások és az MWT Solutions által biztosított Szoftverkonfigurációk támogatására is, a 2. § 8. és 9. pontjaiban leírt feltételek mellett.
    b) A távoli segítségnyújtás a https://assist.mwtsolutons.eu címen elérhető ZOHO Assist, a ZOHO Meeting vagy a Microsoft Teams használatával valósul meg. A támogatás nyújtása más eszközök használatával a Felhasználó kizárólagos felelősségére és kockázatára történik.
    c) Szoftverjavítások és -frissítések – a Szoftver/Bővítmény támogatási és karbantartási szolgáltatásának keretében a Felhasználó jogosult a javítások, frissítések vagy új verziók, Service Packok ingyenes letöltésére.
    d) Távoli hozzáférés a dokumentációhoz és a Műszaki támogatási portálhoz – Az MWT Solutions távoli hozzáférést biztosít a Felhasználók számára a https://support.mwtsolutions.eu/portal

címen található támogatási portálhoz, ahol a Felhasználó használhatja a tudásbázist, regisztrálhatja és nyomon követheti a bejelentések kezelésének folyamatát.

e) Szoftver/Bővítmény biztonsági mentése, frissítése és karbantartása a Felhasználó telephelyén (a 3. § 3. d) pontjára vonatkozik)
Az MWT Solutions a Műszaki Támogatás keretében a Felhasználó kérésére biztonsági mentési, frissítési és karbantartási szolgáltatásokat nyújt a Felhasználó telephelyén vagy a Felhasználó által megjelölt más, lengyelországi helyszínen.

f) Audit és műszaki segítségnyújtás a Felhasználó telephelyén (3. § 3. c) pont és 3. § 3. e) pont)
Az MWT Solutions a Műszaki Támogatás keretében a Felhasználó kérésére auditálási és műszaki segítségnyújtási szolgáltatásokat nyújt a Felhasználó telephelyén vagy a Felhasználó által megjelölt más helyszínen azon ország területén, ahol a szolgáltatásokat nyújtják.

2. Az 1. e) és 1. f) pontban leírt szolgáltatások keretében a Felhasználót összesen évi 4 munkanap műszaki támogatás illeti meg (negyedévente 1 nap, az egyik negyedévből fel nem használt napok nem vihetők át a következő negyedévre).
3. A távoli támogatási szolgáltatások keretében az MWT Solutions S.A. engedélyezi a VPN használatával történő támogatást. Az ilyen támogatás feltétele, hogy a MWT Solutions kijelölt alkalmazottja vagy alkalmazottai számára kétfaktoros hitelesítéssel védett, névre szóló VPN-fiókot biztosítsanak. A csak jelszóval védett fiókok és a közös fiókok nem elfogadottak. Az ilyen típusú fiókok csak akkor használhatók, ha a megrendelő írásban megerősíti, hogy kizárja az MWT Solutions felelősségét a biztonsági szabályok megsértésével összefüggésben keletkezett bármilyen kárért.

## §5. Bejelentés-osztályozási szabályok

1. [Bejelentések osztályozása]. Az MWT Solutions mindent megtesz annak érdekében, hogy a bejelentéseket az alábbi definíciók alapján megfelelően osztályozza és prioritással lássa el, valamint azokat az elfogadott határidőkön belül megoldja.
   a) Magas prioritás (P1) – Kritikus incidens bejelentése,
   b) Normál prioritás (P2) – Incidens bejelentése vagy How-To lekérdezés, a c) pontban jelzett kivételekkel.
   c) Alacsony prioritás (P3) – Hiba bejelentése, How-To lekérdezés egyedi jelentés elkészítésére, a Kiterjesztett Műszaki Támogatási Szolgáltatásokból eredő terjedelem teljesítésének bejelentése, vagy a Szoftver Testreszabásával és Konfigurációjával kapcsolatos Incidens, Kritikus Incidens, illetve „How-To" lekérdezés bejelentése.
2. [Reakcióidők és megoldási idők].
   a) Az „MWT AMS" variáns vagy a Kiterjesztett Műszaki Támogatási Szolgáltatások keretében az MWT Solutions mindent megtesz azért, hogy biztosítsa a bejelentések lehető leggyorsabb megoldását, és a bejelentés 1 munkanapon belüli átvételét.
   b) Az „MWT AMS SLA" variáns keretében az alábbi időknek megfelelő támogatást garantálja:
      i. **Magas prioritás (P1)** – Munkaidőben a bejelentés fogadása 1 órán belül. Munkaidőben a bejelentés várható megoldási ideje 2 nap.
      ii. **Normál prioritás (P2)** – Munkaidőben a bejelentés fogadása 1 órán belül. Munkaidőben a bejelentés várható megoldási ideje legfeljebb 10 nap.
      iii. **Alacsony prioritás (P3)** – Munkaidőben a bejelentés fogadása 1 órán belül. Munkaidőben a bejelentés várható megoldási ideje 20 nap.

3. [Kötbér]. A (2) bekezdésben említett garantált idők be nem tartása esetén az „MWT AMS SLA” variánst használó Felhasználó a következő kötbérek kiszabására jogosult:

| Az MWT Solutions működési országa vagy régiója | Magas prioritás (P1) | Normál prioritás (P2) | Alacsony prioritás (P3) |
|---|---|---|---|
| Lengyelország | 300.00 PLN | 200.00 PLN | 100.00 PLN |
| Csehország | 1500.00 CZK | 1000.00 CZK | 500.00 CZK |
| Szlovákia | 70.00 EUR | 50.00 EUR | 25.00 EUR |
| Magyarország | 22500.00 HUF | 15000.00 HUF | 7500.00 HUF |
| Litvánia | 70.00 EUR | 50.00 EUR | 25.00 EUR |
| Lettország | 70.00 EUR | 50.00 EUR | 25.00 EUR |
| Észtország | 70.00 EUR | 50.00 EUR | 25.00 EUR |

A fenti kötbérek a Bejelentés Megoldási Idejének Munkaidőn belüli túllépése esetén minden egyes nap után felszámításra kerülnek.
A fenti kötbérek az MWT Solutions azon telephelyének megfelelő összegben és pénznemben számíthatók fel, ahol a támogatási szerződés érvényben van.

4. [Gyártónak továbbított bejelentések].
   a) Abban az esetben, ha a bejelentés megoldása a Gyártó részéről történő beavatkozást igényel, az MWT Solutions haladéktalanul (de legkésőbb 1 munkanapon belül) továbbítja annak kezelését. Az ilyen bejelentések további kezelése a Licencszerződéssel vagy az Előfizetői Szerződéssel összhangban történik. Ebben az esetben a bejelentés megoldási ideje addig szünetel, amíg a Gyártó meg nem küldi a megoldást.
   b) A Gyártónak továbbított bejelentés várható megoldási ideje független az MWT Solutions-től.
5. [Prioritás meghatározása]. Az adott bejelentéshez rendelt prioritást az MWT Solutions műszaki támogatási osztályának munkatársa határozza meg a Felhasználó által megadott információk alapján. A bejelentéshez rendelt prioritásra vonatkozó információ a műszaki támogatási portálon érhető el.

## §6. Jogosultságok megadása a műszaki támogatási portálhoz és a bejelentéskezelés szabályai

1. A Műszaki Támogatási Szolgáltatás elindítását követően (lásd: 2. § (7) bek.), a Felhasználó által felhatalmazott személy jogosult hozzáférni a Műszaki támogatási portálhoz.
2. A portálhoz való hozzáférés megszerzéséhez küldjön egy hozzáférési kérelmet a support@mwtsolutions.eu címre, amely tartalmazza a Szoftver vagy Szoftver-előfizetés típusára, a licenc lejárati dátumára, valamint a Licencvevő/Ügyfél cég nevére vonatkozó információkat.
3. A műszaki támogatási portál a Szoftver/Szoftver-előfizetés/Bővítmény működésével kapcsolatos incidensek, kritikus incidensek és How-To lekérdezések regisztrálására szolgáló elsődleges kapcsolattartási pontnak tekintendő.
4. Az MWT Solutions a következő kapcsolattartási csatornákon keresztül biztosítja a bejelentések kezelését:
   a) Műszaki támogatási portál az alábbi címen érhető el: https://support.mwtsolutions.eu/portal
   b) E-mail bejelentés a következő címre: support@mwtsolutions.eu
   c) Telefonos bejelentés a következő számon:
      (i) MWT Solutions Lengyelország: +48616232117
      (ii) MWT Solutions Csehország: +420234076676

(iii) MWT Solutions Magyarország: +3619010617
(iv) MWT Solutions Litvánia: +37052084484

5. A felhasználónak az alábbi szabályokat kell alkalmaznia a bejelentések definiálására az egyes kapcsolattartási csatornák használata során:
   a) Bejelentés regisztrálása a Műszaki támogatási portálon keresztül:
      i. Webböngésző használata esetén írja be a https://support.mwtsolutions.eu/portal/ címet.
      ii. A rendszer átirányítja a bejelentkezési oldalra, ahol a „Felhasználónév" mezőbe a műszaki támogatási portálon történő regisztráció során kapott felhasználónevet, a „Jelszó" mezőbe pedig a jelszót kell beírni.
      iii. Bejelentkezés után a jobb felső sarokban található „Új bejelentés hozzáadása" gomb kiválasztásával regisztrálhatja a bejelentést. A standard sablon használatakor megfelelően ki kell tölteni a tárgy és a bejelentés leírása mezőket.
   b) Bejelentés regisztrálása e-mail üzenet használatával:
      i. A support@mwtsolutions.eu címre küldött minden bejelentést regisztrálunk a műszaki támogatási rendszerben, és egyedi bejelentés-azonosítóval látunk el.
      ii. A felhasználónak az adott bejelentéssel kapcsolatos érdeklődése során a megadott azonosítót kell használnia.
   c) Telefonos bejelentés regisztrálása:
      i. A műszaki támogatás felhívását követően – szükség esetén – tonális módban kell kiválasztani a hívás témáját.
      ii. A téma kiválasztása után a hívást továbbítjuk a támogatási mérnökhöz, aki a hívó fél adatainak ellenőrzését követően regisztrálja a bejelentést a műszaki támogatási rendszerben.
      iii. Regisztrálását követően a bejelentés egyedi azonosítót kap.
      iv. A telefonos úton regisztrált bejelentés a továbbiakban e-mail üzenet vagy a Műszaki támogatási portál használatával is kezelhető. A telefonos bejelentés nem kötelezi az MWT Solutions-t annak azonnali megoldására az első telefonbeszélgetés (telefonos bejelentés) során.
6. A bejelentés megfelelő regisztrálásáról a Felhasználó e-mailben kap értesítést a postafiókjába, és ezzel egyidejűleg nyomon követheti a munka előrehaladását a Műszaki támogatási portálra történő bejelentkezést követően.
7. A műszaki támogatási rendszerben a következő bejelentési státuszokat alkalmazzák:
   a) **New** – a portálon regisztrált bejelentés
   b) **Open** – kezelés alatt álló bejelentés
   c) **On Hold** – felfüggesztett bejelentés
   d) **Waiting for customer** – felfüggesztett bejelentés, felhasználói pontosításra vár
   e) **Waiting for support** – felfüggesztett bejelentés, a Gyártóhoz/Szolgáltatóhoz továbbítva. (Second Line Support)
   f) **Scheduled session** – felfüggesztett bejelentés, távoli munkamenetre vár, amelynek időpontját a Felhasználóval közösen határozták meg
   g) **Resolved** – olyan bejelentés, amelyre megoldást dolgoztak ki és alkalmaztak, és a felhasználó jóváhagyására vár
   h) **Closed** – lezárt bejelentés, a bejelentés kezelése befejeződött
   i) **New Feature** – olyan bejelentés, amelynél a kért funkció a Szoftver/Bővítmény/Előfizetés következő kiadásaiban kerül hozzáadásra. Ez a státusz egyúttal lezárja a bejelentés kezelését

j) **No AMS** – olyan bejelentés, amelynél a bejelentés napján a Felhasználó nem rendelkezett érvényes Műszaki Támogatási Szolgáltatással. A bejelentés nem támogatott

8. A felek közötti mindennemű levelezés lefolytatható a Műszaki támogatási portálról, a regisztrált bejelentés menüjében elérhető „Válasz" opció használatával, vagy a rendszerből érkező, tárgyában a bejelentés számát tartalmazó e-mailre válaszolva.
   *Példa: Bejelentés no. ##21##.*
   Figyelem! Más kommunikációs formák esetében előfordulhat, hogy azok nem kerülnek rögzítésre vagy nem a megfelelő bejelentéshez lesznek hozzárendelve.
9. A megfelelően megoldott bejelentéshez egy megoldás lesz mellékelve, a státusza pedig „Resolved" állapotra változik, amiről a Felhasználó e-mailben kap értesítést.
10. A Felhasználónak lehetősége van ellenőrizni a bejelentés megoldásának helyességét, és lezárni a bejelentést a megoldást követően küldött e-mailben található linken, vagy a Műszaki támogatási portálon keresztül. A bejelentéssel kapcsolatos esetleges észrevételek a bejelentés újranyitását és annak „Open" státuszra történő módosítását eredményezik.
11. Amennyiben a Felhasználó a bejelentés megoldásától számított meghatározott időn (2 nap) belül nem tesz észrevételt vagy nem válaszol, valamint nem zárja le a bejelentést az e-mailben található linken vagy a Műszaki támogatási portálon keresztül, az a bejelentés automatikus lezárását és „Closed" státuszra állítását vonja maga után.
12. Abban az esetben, ha az MWT Solutions által 1 napos időközönként küldött hat egymásutáni, a folyamatban lévő bejelentés kiegészítésére vonatkozó kérésre nem érkezik válasz, a bejelentés megoldás nélkül lezárásra kerül, státusza pedig „Closed"-ra vált a kapcsolatfelvétel hiánya miatt.
13. A bejelentés lezárása és „Closed" státuszra állítása esetén nincs lehetőség az adott bejelentés feldolgozásához való visszatérésre. A Felhasználó köteles új bejelentést létrehozni.

Above
the needs

*1. melléklet Műszaki támogatási tanúsítvány mintája*

MŰSZAKI TÁMOGATÁSI TANÚSÍTVÁNY

**Ügyfél adatai:**

| Vevő: | Címzett: |
|---|---|
| Xxxxxxxxxxxxxxx | Xxxxxxxxxxxxxxx |
| xxxxxxxxxxxxxxx | Xxxxxxxxxxxxxxx |

Jelen dokumentum igazolja a ManageEngine szoftver műszaki támogatási szolgáltatásainak igénybevételére való jogosultságot az alábbi körben:

1. A Gyártó által nyújtott alapvető műszaki támogatás
2. A Gyártó által biztosított hozzáférés a frissítésekhez
3. Az MWT Solutions által nyújtott Műszaki Támogatási Szolgáltatás az alábbi variánsban:
   a. *[MWT AMS]*
   b. *[MWT AMS SLA]*

Műszaki Támogatási Szolgáltatás részletei:

| | |
|---|---|
| Szolgáltatás kezdete: | ÉÉÉÉ.HH.NN. |
| Szolgáltatás vége: | ÉÉÉÉ.HH.NN. |
| Képviselő neve: | Vezetéknév Keresztnév |
| Felhasználó e-mail címe: | adres@email.com |

A Gyártó által nyújtott Műszaki Támogatási Szolgáltatások köre összhangban van a Gyártóval kötött Végfelhasználói Licencszerződés (End User License Agreement) és/vagy Előfizetői Szerződés (Master Subscription Agreement) feltételeivel.
Az MWT Solutions által nyújtott Műszaki Támogatási Szolgáltatások köre összhangban van az Általános Műszaki Támogatási Feltételekkel.

.....
Támogatási Főosztály Igazgatója
MWT Solutions S.A.

*2. számú melléklet Kiterjesztett Műszaki Támogatási Szolgáltatások Tanúsítványának mintája*

KITERJESZTETT MŰSZAKI TÁMOGATÁSI SZOLGÁLTATÁSOK TANÚSÍTVÁNYA

**Ügyfél adatai:**

| Vevő: | Címzett: |
|---|---|
| Xxxxxxxxxxxxxx | Xxxxxxxxxxxxxx |
| xxxxxxxxxxxxxx | xxxxxxxxxxxxxx |

Ez a dokumentum igazolja a jogot a ManageEngine Szoftver Kiterjesztett Műszaki Támogatási Szolgáltatásainak igénybevételére az alábbi körben:

1. Kiterjesztett Műszaki Támogatási Szolgáltatás:
   a. Rendszer mentése és visszaállítása munkaidőben az Endpoint Central Security rendszernél, tíz szerverpéldánynál

A Kiterjesztett Műszaki Támogatási Szolgáltatás részletei:

| | |
|---|---|
| Szolgáltatás kezdete: | ÉÉÉÉ.HH.NN. |
| Szolgáltatás vége: | ÉÉÉÉ.HH.NN. |
| Képviselő neve: | Vezetéknév Keresztnév |
| Felhasználó e-mail címe: | adres@email.com |

A Gyártó által nyújtott Műszaki Támogatási Szolgáltatások köre összhangban van a Gyártóval kötött Végfelhasználói Licencszerződés (End User License Agreement) és/vagy Előfizetői Szerződés (Master Subscription Agreement) feltételeivel.
Az MWT Solutions által nyújtott Műszaki Támogatási Szolgáltatások köre összhangban van az Általános Műszaki Támogatási Feltételekkel.

.....
A Támogatási Főosztály igazgatója
MWT Solutions S.A.