Deklaracija kvaliteta

Infosys program, kao softverski proizvod će biti funkcionalan za Korisnika ukoliko su ispunjeni hardverski, softverski, organizacioni i drugi navedeni uslovi, kao i uslovi navedeni u konkretnom ugovoru o kupovini prava na korišćenje softverskog proizvoda i protokolu o saradnji i održavanju softverskog proizvoda. Funkcionalnost Infosys programa je definisana spiskom i karakteristikama programskih opcija koje program izvršava, a za koje Korisnik ima pravo korišćenja. Navedeni proizvod je izrađen i testiran po standardima preduzeća Infosys koji su bazirani na svetskim iskustvima u razvoju softvera. Ovo, između ostalog, znači da se neće distribuirati program ako je poznat problem u funkcionisanju programa, dok se isti ne otkloni. Izuzetno, ukoliko iz razloga hitnosti bude distribuirana verzija programa ili izmena u programu koja nije kompletno testirana (zahtev Korisnika ili zakonska izmena sa neadekvatnim, kratkim rokom za izradu) o tome će Infosys obavestiti Korisnika sa dostavljanjem izmene, ali će se eventualni nedostaci otkloniti nakon kompletne procedure razvoja i testiranja. U nekim slučajevima posebnih softverskih rešenja po zahtevu Korisnika i drugo, može biti neophodno da testiranje obavi Korisnik nad svojim podacima, dakle u realnim uslovima.

Ukoliko se prilikom izvršavanja programa u garantnom roku (i u roku definisanom ugovorom o održavanju) javi greška ili odstupanje od deklarisanog kvaliteta, a Korisnik je ispunio sve preduslove, Infosys će, na zahtev Korisnika, besplatno otkloniti nedostatke. Pri tome Infosys bira adekvatan način, a u skladu sa konkretnim ugovorom (telefon, internet, elektronska pošta, postavljanje izmene na internet sajt (Infosys podrška), slanje fleš-a ili CD-a, detalj uputstva, dolazak ovlašćenog lica, u prostorijama Infosysa, ...).

Pod greškama u radu programa se ne smatraju greške koje su nastale ako Korisnik nije ispunio opšte, hardverske, softverske, kadrovske, organizacione i druge preduslove. Takodje, programskim greškama se ne smatraju ni greške, koje nastaju zbog nepoštovanja uputstvom postavljene procedure u radu (na primer – neizvršeno indeksiranje, razne kontrole i kontrole ravnoteža posle nestanka napajanja električnom energijom, postavljanje parametara baze podataka na nedozvoljene vrednosti ili nedozvoljenu kombinaciju vrednosti itd …). Ukoliko se dese ovakve greške, proizvođač će pružiti asistenciju Korisniku u garantnom roku, a takođe i u vangarantnom roku ako je ugovoreno produženo održavanje Infosys poslovnog softvera (programa).

Svaka druga odgovornost Infosys-a prema eventualnoj šteti kod Korisnika će se tretirati u skladu sa svetskim standardima u oblasti korišćenja softvera, tj. isključena je ako Infosys nije znao za postojanje greške kod instalacije programa, prerada i dorada, i ako mu Korisnik to nije pravovremeno i adekvatno predočio uz potrebnu i dovoljnu argumentaciju.

Baza podataka je vlasništvo Korisnika. Baza podataka sadrži podatke i parametre. Parametri su podaci koji utiču na rad programa, obrada, obračuna, inicijalne i ostale postavke, itd ... Korisnik je odgovoran za sadržinu baze podataka kao i za parametarske postavke.

Infosys ne snosi odgovornost za potpuni ili delimični gubitak ili oštećenje podataka iz bilo kog razloga. Obaveza Infosys-a je, da u garantnom roku, i roku ugovorenom po osnovu produženog održavanja, ako isti sadrži ovu uslugu, pruži asistenciju Korisniku u procesu oporavka eventualnih oštećenja podataka, ukoliko je oporavak moguć. Ukoliko oporavak nije moguć, proizvođač će u dogovoru sa Korisnikom regulisati bazu podataka vraćanjem iz poslednje validne arhive podataka Korisnika, ili instalacijom prazne baze podataka.