



Software Maintenance and Support Agreement

Tier 1 Software Maintenance and Support Agreement for EFI's JobFlow Software

EFI's obligations under this Software Maintenance and Support Agreement ("SMSA" or this "agreement") for EFI's JobFlow Software ("the Software") are limited to the terms set forth below:

1. Software maintenance and support deliverables and expectations

Support services and/or software upgrades/updates will be available during the initial or renewal term of this agreement. The initial term is 12 months from the date the Software was first shipped from EFI. Pricing for EFI Tier 1 support services for the Software are on a per license basis. All SMSA fees are non-refundable and services are non-transferrable. This agreement covers functionality of software as shipped from EFI.

During the term of this agreement, EFI will provide Customer ("you"):

- All software updates and upgrades including full version upgrades at no charge. Excludes shipping cost if applicable.
- Updates and upgrades for Enfocus Pitstop Professional. Does not include other 3rd party software updates.
- Tier 1 support: Telephone and email support during local EFI business hours (See contacts below)

2. Activation

To obtain maintenance and support under this agreement, you must register your JobFlow Software. See your Product documentation for instructions on how to register.

3. Support case submission requirements

To obtain support under this agreement, you must do the following:

- Contact EFI Technical Support at one of our global locations. Describe your problem in full to a Technical Support representative. The Technical Support representative will attempt to resolve your problem over the phone.
- Provide the following information when contacting EFI:
 - o Name and location of unit
 - o Dongle ID number or Serial number for the Software or License Activation Code ("LAC") for the Software
 - o Date of product installation/activation
 - o Version of software
 - o Chronology of the event and any on-site visits by EFI or third party support specialist
 - o Name, description, and release number of other software that was resident in the hardware at the time that the suspected EFI product failure occurred.
 - o Computing environment (OS, Platform, etc..)
 - o Description of recent changes that have occurred to the hardware and software of the machine where the failure is occurring

4. Support organization contact and information:

Please visit the EFI Support website for support and contact information: <http://w3.efi.com/Fiery/Products/Workflow-Suite/Fiery-JobFlow/Support>

5. Renewals

The agreement can be renewed at any time during the initial term for an additional 12 months period at EFI's then-current rates. Please contact your reseller for more information.



Software Maintenance and Support Agreement

6. Response and resolution

Response shall mean positive acknowledgement (either written or verbal) from EFI that EFI has received information from you regarding a question with the Software and that EFI is investigating the details. EFI may request additional information that may be necessary to understand the nature of the question, to replicate the issue, or to determine other local networking or site information that may have an impact on the software. EFI Technical Support will use commercially reasonable efforts to respond to you within 24 hours of initial contact.

Resolution shall mean closure of a customer issue through EFI and may include, but is not limited to: provision by EFI of a downloadable file, new version of Software, workaround, a determination by EFI that the issue has no solution, or a determination by EFI that the issue has been deferred to a subsequent planned software Release.

EFI makes no provision or commitment to the time that may be taken to achieve resolution of any user case.

7. This agreement does not apply if

- Damage is caused by accident, abuse, misuse, or misapplication, or service (including upgrades and expansions) performed by anyone who is not an EFI Authorized Service Provider.
- The product has been modified without written permission of EFI.
- Any EFI serial number has been removed or defaced.

8. This agreement does not cover

- Printer or print controller services.
- Installation or training on optional items or hardware.
- Installation of third party software.
- Service on EFI software that is not operating to specifications due to Customer installing an unsupported operating system on the CPU where the Software is used or attempting to use Software on a system that does not meet the minimum system requirements defined for the Software.
- Onsite technical support.
- Repair/service on EFI's software that is not operating to specifications due to Customer installing new hardware on computer where the Software is used.
- Re-training of employees.
- Support of computers (Macintosh or PC) that do not have EFI software on them or service or support if the software product is damaged due to customer removing or deleting files, or removing or attempting to remove hardware unless instructed to do by an EFI Customer Support representative.
- Seminar, on-site, or remote Professional Training services.
- Defect correction below maintained versions.
- Questions on applications or programs other than the Software

9. Customer responsibilities

Customer is responsible for its own data and the general maintenance of the Software. Listed below are additional and specific responsibilities of the Customer with respect to the Software:

- Registering the Software with EFI
- Loading upgrades of Software in a timely manner
- Ensuring that Software users and a system administrator are adequately trained in the operation of the Software and associated duties
- Designating a system administrator or primary contact
- Verification of data
- Timely reporting to EFI Technical Support of unusual situations
- Maintaining hardware proper environment including proper temperature and humidity
- Timely payment of applicable fees prior to any support services, which can be withheld for non-payment.



Software Maintenance and Support Agreement

10. WARRANTY DISCLAIMER; LIMITATION OF LIABILITY

EFI MAKES NO REPRESENTATIONS OR WARRANTIES TO ANY PERSON OR ENTITY WITH RESPECT TO THE SUPPORT SERVICES, SOFTWARE, OR ANY OF PORTION THEREOF, WHETHER EXPRESS, IMPLIED, STATUTORY, OR IN ANY OTHER PROVISION OF THIS AGREEMENT OR ANY OTHER COMMUNICATION. TO THE MAXIMUM EXTENT PERMITTED BY APPLICABLE LAW, EFI SPECIFICALLY DISCLAIMS ANY IMPLIED WARRANTY OR CONDITION OF SECURITY, MERCHANTABILITY, FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE AND NONINFRINGEMENT OF THIRD PARTY RIGHTS AND THEIR EQUIVALENTS UNDER THE LAWS OF ANY JURISDICTION. NO EFI DEALER, AGENT, OR EMPLOYEE IS AUTHORIZED TO MAKE ANY MODIFICATION, EXTENSION, OR ADDITION TO THIS AGREEMENT.

TO THE MAXIMUM EXTENT PERMITTED BY APPLICABLE LAW, YOU AGREE THAT THE ENTIRE LIABILITY OF EFI AND ITS SUPPLIERS FOR ALL CLAIMS RELATED TO ANY SOFTWARE, PRODUCT, SERVICES, AND/OR THIS LICENSE AGREEMENT, REGARDLESS OF THE FORM OF ACTION (WHETHER IN CONTRACT, TORT, UNDER STATUTE, OR OTHERWISE), SHALL BE LIMITED TO THE AMOUNT PAID BY YOU, IF ANY, FOR THE EFI SOFTWARE. YOU AGREE THAT SUCH AMOUNT IS SUFFICIENT TO SATISFY THE ESSENTIAL PURPOSE OF THIS LICENSE AGREEMENT AND THAT SUCH A LIABILITY IS A FAIR AND REASONABLE ESTIMATE OF ANY LOSS AND DAMAGE LIKELY TO BE SUFFERED IN THE EVENT OF ANY WRONGFUL ACT OR OMISSION BY EFI AND/OR ITS SUPPLIERS. TO THE MAXIMUM EXTENT PERMITTED BY APPLICABLE LAW, IN NO EVENT SHALL EFI AND ITS SUPPLIERS BE LIABLE FOR COST OF PROCUREMENT OF SUBSTITUTE SOFTWARE, PRODUCTS OR SERVICES, LOST PROFITS OR DATA, THIRD PARTY CLAIMS, OR ANY SPECIAL, INDIRECT, RELIANCE, CONSEQUENTIAL, EXEMPLARY, PUNITIVE, OR INCIDENTAL DAMAGES, HOWEVER CAUSED AND ON ANY THEORY OF LIABILITY, RELATED TO ANY SOFTWARE, PRODUCT, SERVICES AND/ OR THIS LICENSE AGREEMENT. THIS LIMITATION SHALL APPLY EVEN IF EFI AND ITS SUPPLIERS HAVE BEEN ADVISED OF THE POSSIBILITY OF SUCH DAMAGES.



Contrat de maintenance et d'assistance logicielles

Contrat de maintenance et d'assistance logicielles de niveau 1 pour EFI's JobFlow Software

Les obligations d'EFI au titre du présent Contrat de maintenance et d'assistance logicielles (ci-après « CMAL » ou le présent « Contrat ») concernant EFI's JobFlow Software (« le Logiciel ») se limitent aux conditions exposées ci-après.

1. Éléments livrables et attentes en matière de maintenance et d'assistance logicielles

Les services d'assistance et/ou les mises à niveau/jour logicielles seront disponibles pendant la durée initiale ou de renouvellement du présent Contrat. La durée initiale est de 12 mois à partir de la date de livraison initiale du Logiciel par EFI. Le tarif des services d'assistance EFI de niveau 1 pour le Logiciel est déterminé par licence. Aucun des frais liés au CMAL n'est remboursable. Aucun des services n'est cessible. Le présent Contrat couvre les fonctionnalités du Logiciel tel que fourni par EFI.

Pendant la durée du présent Contrat, EFI fournira au Client (« Vous ») :

- Toutes les mises à jour et mises à niveau du Logiciel, y compris les mises à niveau de version complète sans frais, hormis les éventuels frais d'expédition.
- Les mises à jour et mises à niveau pour Enfocus Pitstop Professional. Est exclue toute autre mise à jour logicielle de tiers.
- Assistance de niveau 1 : assistance téléphonique et par courrier électronique pendant les horaires d'ouverture des bureaux locaux d'EFI (voir les contacts ci-dessous).

2. Activation

Pour bénéficier de la maintenance et de l'assistance relevant du présent Contrat, vous devez enregistrer votre JobFlow Software. Consultez la documentation de votre Produit pour toute instruction concernant la procédure d'enregistrement.

3. Conditions de formulation d'une demande d'assistance

Pour bénéficier de l'assistance relevant du présent Contrat, vous devez procéder comme suit :

- Contactez le service d'assistance technique d'EFI de l'un de nos bureaux dans le monde. Décrivez votre problème de manière exhaustive au technicien du service d'assistance. Le technicien du service d'assistance s'efforcera de résoudre votre problème par téléphone.
- Veillez à disposer des informations suivantes à portée de main lorsque vous contactez EFI :
 - o Nom et emplacement de l'unité
 - o ID du dongle (clé électronique) ou numéro de série du Logiciel ou code d'activation de la licence (« LAC ») du Logiciel
 - o Date de l'installation/activation du produit
 - o Version du Logiciel
 - o Chronologie de l'événement ; toute visite sur site par des techniciens EFI ou tiers
 - o Nom, description et numéro de version des autres logiciels hébergés sur le système au moment où l'éventuel dysfonctionnement du produit EFI a eu lieu
 - o Environnement informatique (système d'exploitation, plate-forme, etc.)
 - o Description des changements récents opérés sur le système matériel et logiciel de la machine sur laquelle le dysfonctionnement a eu lieu

4. Coordonnées et informations liées au service d'assistance :

Rendez-vous sur le site Web de l'assistance EFI pour connaître les coordonnées et les informations liées au service d'assistance : <http://w3.efi.com/Fiery/Products/Workflow-Suite/Fiery-JobFlow/Support>

5. Renouvellement

Le présent Contrat peut être renouvelé à tout moment pendant la durée initiale pour une période de 12 mois au tarif EFI en vigueur.

Veuillez contacter votre revendeur pour toute information complémentaire.

6. Temps de réponse et de résolution

La réponse désigne l'accusé réception (écrit ou oral) d'EFI attestant qu'EFI a bien reçu vos informations à propos d'une question sur le Logiciel et que ces informations sont en cours d'examen par EFI. Il est possible qu'EFI demande un complément d'information afin de mieux comprendre la nature de la question, de reproduire l'erreur ou de déterminer si d'autres réseaux locaux ou informations liées au site pourraient avoir un impact sur le Logiciel, et si oui, lesquels. Le service d'assistance technique d'EFI fera tout son possible, dans les limites de ce qui est commercialement raisonnable, afin de vous répondre dans les 24 heures suivant le contact initial.

La résolution désigne la clôture par EFI d'une question d'un client, notamment sans s'y limiter : fourniture par EFI d'un fichier à télécharger, d'une nouvelle version du Logiciel ou d'une solution alternative, constatation par EFI que ce problème n'a pas de solution ou décision par EFI de résoudre ce problème lors de la version suivante du Logiciel. EFI ne s'engage en aucun cas sur le délai nécessaire pour résoudre quelque question d'utilisateur que ce soit.

7. Le présent Contrat ne s'applique pas dans les cas suivants :

- dommages résultant d'un accident, d'un emploi abusif, d'une mauvaise utilisation, d'une mauvaise application ou d'une opération de maintenance (y compris les mises à niveau et les extensions) effectuée par toute personne ne faisant pas partie d'un S.A.V agréé par EFI ;
- le produit a été modifié sans autorisation écrite d'EFI ;
- les numéros de série EFI ont été effacés ou dégradés.

8. Le présent Contrat ne couvre pas :

- la maintenance des imprimantes ou des contrôleurs d'imprimante ;
- l'installation d'éléments optionnels ou matériels ou la formation concernant ces derniers ;
- l'installation de logiciels tiers ;
- la maintenance d'un Logiciel EFI ne fonctionnant pas selon le cahier des charges parce que le Client a installé un système d'exploitation non pris en charge sur l'unité centrale hébergeant le Logiciel ou parce que le Client tente d'utiliser le Logiciel sur un système ne disposant pas de la configuration minimale requise pour son installation ;
- l'assistance technique sur site ;
- la réparation/l'assistance pour un Logiciel EFI ne fonctionnant pas selon le cahier des charges parce que le Client a installé de nouveaux matériels sur l'ordinateur hébergeant le Logiciel ;
- de nouvelles formations d'employés ;
- l'assistance pour des ordinateurs (Macintosh ou PC) n'hébergeant pas de Logiciel EFI ; la maintenance ou l'assistance pour un Logiciel endommagé parce que le Client a supprimé des fichiers, supprimé ou tenté de supprimer du matériel, sauf si l'instruction a été donnée par une personne de l'assistance technique d'EFI ;
- les séminaires, la maintenance sur site ou la formation professionnelle à distance ;
- la correction d'erreurs provenant de versions antérieures à celles maintenues ;
- les questions relatives à des applications ou à des programmes autres que le Logiciel.

9. Responsabilités du Client

Le Client est responsable de ses propres données et de la maintenance générale du Logiciel. Le Client a également les responsabilités complémentaires et spécifiques suivantes relatives au Logiciel :

- Enregistrer du Logiciel auprès d'EFI ;
- télécharger les mises à niveau du Logiciel en temps voulu ;
- s'assurer que les utilisateurs du Logiciel et l'un des administrateurs système soient formés de manière adéquate à l'exploitation du Logiciel et aux devoirs leur incombant ;
- nommer un administrateur système ou un contact principal ;
- vérifier les données ;
- avertir rapidement le service d'assistance technique d'EFI de toute situation inhabituelle ;
- maintenir un environnement matériel approprié, notamment en termes de température et d'hygrométrie ;
- payer sans retard les montants dus avant tout service d'assistance, faute de quoi le service serait suspendu.

10. EXONERATION DE GARANTIE ; LIMITES DE RESPONSABILITE

EFI NE FAIT AUCUNE DECLARATION ET N'OFFRE AUCUNE GARANTIE A QUICONQUE, PERSONNE PHYSIQUE OU MORALE, CONCERNANT LES SERVICES D'ASSISTANCE ET/OU LE LOGICIEL, EN TOUT OU EN PARTIE, QUE CE SOIT DE MANIERE EXPRESSE, TACITE, LEGALE OU AU TITRE DE TOUTE AUTRE DISPOSITION DU PRESENT CONTRAT OU DE TOUTE AUTRE COMMUNICATION. DANS LES LIMITES AUTORISEES PAR LA LOI EN VIGUEUR, EFI DECLINE SPECIFIQUEMENT TOUTE GARANTIE OU CONDITION TACITE DE SECURITE, DE QUALITE MARCHANDE, DE CAPACITE A SATISFAIRE UN BESOIN PARTICULIER ET DE NON-VIOLATION DE DROITS DE TIERS, AINSI QUE LEURS EQUIVALENTS AU REGARD DE LA LEGISLATION DE TOUTE JURIDICTION. AUCUN REVENDEUR, AGENT OU COLLABORATEUR EFI N'EST AUTORISE A APPORTER QUELQUE MODIFICATION, EXTENSION OU AJOUT QUE CE SOIT AU PRESENT CONTRAT.

DANS LA LIMITE MAXIMALE AUTORISEE PAR LA LOI APPLICABLE, VOUS ACCEPTEZ QUE L'ENTIERE RESPONSABILITE D'EFI ET DE SES FOURNISSEURS POUR TOUTES LES RECLAMATIONS RELATIVES A TOUT LOGICIEL, PRODUIT, SERVICE ET/OU AU PRESENT CONTRAT DE LICENCE, INDEPENDAMMENT DU TYPE D'ACTION (QUE CE SOIT EN RESPONSABILITE CONTRACTUELLE, DELICTUELLE, EN VERTU D'UNE LOI ECRITE OU AUTRE), SOIT LIMITEE AU MONTANT QUE VOUS AVEZ PAYE, LE CAS ECHEANT, POUR LE LOGICIEL EFI. VOUS RECONNAISSEZ QUE LEDIT MONTANT EST SUFFISANT POUR SATISFAIRE L'OBJET ESSENTIEL DU PRESENT CONTRAT DE LICENCE ET QUE CETTE RESPONSABILITE CONSTITUE UNE APPRECIATION JUSTE ET RAISONNABLE DE TOUTE PERTE OU DE TOUT DOMMAGE SUSCEPTIBLE D'ETRE PROVOQUE PAR UN ACTE OU UNE OMISSION PREJUDICIABLE DE LA PART D'EFI ET/OU DE SES FOURNISSEURS. DANS LA LIMITE MAXIMALE AUTORISEE PAR LA LOI APPLICABLE, EN AUCUN CAS EFI ET SES FOURNISSEURS NE PEUVENT ETRE TENUS RESPONSABLES DES COUTS NECESSAIRES A L'ACQUISITION DE LOGICIELS, DE PRODUITS OU DE SERVICES DE REMPLACEMENT, DE LA PERTE DE BENEFICES OU DE DONNEES, DES RECLAMATIONS DE TIERS OU DE TOUT AUTRE DOMMAGE SPECIAL, INDIRECT, CONSECUTIF, DOMMAGES-INTERETS EXEMPLAIRES, PUNITIFS OU INCIDENTS, QUELLE QUE SOIT LEUR ORIGINE OU LA RESPONSABILITE THEORIQUE, RELATIFS A TOUT LOGICIEL, PRODUIT, SERVICE ET/OU AU PRESENT CONTRAT DE LICENCE. CETTE LIMITATION S'APPLIQUE MEME SI EFI ET SES FOURNISSEURS ONT ETE INFORMES DE LA POSSIBILITE D'UN TEL DOMMAGE.



Contratto di supporto e manutenzione software di livello 1 per EFI's JobFlow Software

Gli obblighi di EFI ai sensi del presente Contratto di supporto e manutenzione software ("SMSA" o questo "contratto") per EFI's JobFlow Software ("il Software") sono limitati ai termini riportati qui di seguito:

1. Servizi offerti dal contratto di supporto e manutenzione

I servizi di supporto e/o gli aggiornamenti software saranno disponibili a partire dalla sottoscrizione del contratto e dal successivo rinnovo. Il termine iniziale è di 12 mesi dalla data in cui il Software è stato spedito da EFI. I prezzi dei servizi di supporto EFI di livello 1 per Software variano in base alle licenze. Tutte le tariffe SMSA non sono rimborsabili e i servizi non sono trasferibili. Il presente contratto si riferisce alle funzionalità del software fornito da EFI.

Nel periodo di validità del presente contratto, EFI fornirà al Cliente ("l'utente"):

- Tutti gli aggiornamenti software e gli aggiornamenti alle versioni successive che comprendono la versione completa del software, a titolo gratuito. Con l'esclusione delle spese di spedizione, se previste.
- Aggiornamenti e nuovi componenti per Enfocut Pitstop Professional. Non comprende aggiornamenti software di altri produttori.
- Supporto di livello 1: supporto telefonico e tramite e-mail durante l'orario di lavoro locale di EFI (vedere i contatti riportati più avanti)

2. Attivazione

Per ricevere i servizi di supporto e manutenzione ai sensi del presente contratto, è necessario registrare JobFlow Software. Vedere la documentazione del prodotto per le istruzioni su come effettuare la registrazione.

3. Requisiti per l'inoltro della richiesta di supporto

Per ricevere supporto in conformità con il presente contratto, si richiede di fare quanto segue:

- Contattare il Supporto tecnico EFI presso una delle sue sedi in tutto il mondo. Descrivere in dettaglio il problema a un rappresentante del Supporto tecnico. Il rappresentante del Supporto tecnico cercherà di risolvere il problema per via telefonica.
- Fornire le seguenti informazioni nel momento in cui si contatta EFI:
 - o Nome e ubicazione dell'unità
 - o Numero ID della chiave hardware o numero di serie di Software o codice di attivazione della licenza ("LAC") per il Software
 - o Data di installazione/attivazione del prodotto
 - o Versione del software
 - o Cronologia dell'evento e visite in loco condotte da EFI o specialista di supporto di terzi
 - o Nome, descrizione e numero di release di altro software residente sull'hardware al tempo in cui si è verificato il presunto guasto del prodotto EFI.
 - o Ambiente operativo (OS, piattaforma, ecc..)
 - o Descrizione delle recenti modifiche apportate all'hardware e al software della macchina su cui si è verificato il guasto

4. Informazioni e contatto organizzazione di supporto:

Visitare il sito Web del supporto EFI per le informazioni di contatto e supporto:
<http://w3.efi.com/Fiery/Products/Workflow-Suite/Fiery-JobFlow/Support>

5. Rinnovi

Il contratto può essere rinnovato in qualsiasi momento durante il termine iniziale per un periodo di altri 12 mesi alle vigenti tariffe di EFI. Contattare il rivenditore per ulteriori informazioni.

6. Risposta e risoluzione

Con risposta s'intende la conferma (scritta o verbale) da parte di EFI di aver ricevuto le informazioni relative a una domanda inoltrata dall'utente in riferimento al Software e che EFI è impegnata ad approfondirne i dettagli. EFI potrebbe richiedere ulteriori informazioni che potrebbero essere necessarie per capire la natura della questione, riprodurre il problema o acquisire altri dati relativi alla rete locale o al sito che potrebbero avere un impatto sul software. Il supporto tecnico EFI si adopererà nei limiti del possibile a fornire una risposta al richiedente entro 24 ore dal contatto iniziale.

Con risoluzione s'intende la chiusura di un problema del cliente da parte di EFI e potrebbe comprendere quanto segue, ma senza alcuna limitazione: la fornitura da parte di EFI di un file scaricabile, la nuova versione del Software, rimedi provvisori, la dichiarazione di EFI che il problema non è risolvibile o la dichiarazione di EFI che la soluzione del problema è stata rinviata a un successivo Release del software.

EFI non fornisce previsioni e non s'impegna a indicare il tempo necessario che potrà essere impiegato per risolvere una qualsiasi richiesta da parte dell'utente.

7. Il presente contratto decade se

- il danno è causato da incidente, abuso, uso improprio o applicazione impropria o a seguito di servizio (compresi aggiornamenti ed espansioni) prestato da chiunque non sia un Fornitore di assistenza autorizzato EFI.
- Il prodotto è stato modificato senza il permesso scritto di EFI.
- Il numero di serie EFI è stato rimosso o cancellato.

8. Il presente contratto non comprende

- Servizi per stampanti o controller di stampa.
- Installazione o formazione per componenti opzionali o hardware.
- Installazione di software di terzi.
- Assistenza per il Software EFI non funzionante in base alle specifiche a causa dell'installazione da parte del Cliente di un sistema operativo non supportato sulla CPU su cui si usa il Software o a causa del tentativo di usare il Software su un sistema che non soddisfa i requisiti minimi di sistema prescritti per il Software.
- Supporto tecnico in loco.
- Riparazione/assistenza per il Software EFI non funzionante in base alle specifiche a causa dell'installazione da parte del Cliente di nuovo hardware sul computer su cui si usa il Software.
- Riqualificazione del personale.
- Supporto di computer (Macintosh o PC) senza Software EFI o assistenza o supporto se il prodotto software è danneggiato a causa della rimozione o dell'eliminazione di file da parte del Cliente o a causa della rimozione di hardware, a meno che non sia stato prescritto dal rappresentante del Supporto clienti EFI.
- Seminari, servizi di formazione professionale in remoto o in loco.
- Correzione di difetti per versioni inferiori a quelle oggetto del contratto.
- Domande su applicazioni o programmi diversi dal Software.

9. Responsabilità del Cliente

Il Cliente è responsabile dei propri dati e della manutenzione generale del Software. Qui di seguito vengono riportate altre responsabilità specifiche del Cliente in relazione al Software:

- Registrazione di Software presso EFI
- Caricamento tempestivo degli aggiornamenti del Software
- Adeguata formazione degli utenti del Software e di un amministratore di sistema all'uso del Software e alle attività correlate
- Designazione di un amministratore di sistema o di un contatto primario
- Verifica dei dati
- Comunicazione tempestiva al Supporto tecnico EFI di situazioni insolite
- Mantenimento dell'adeguato ambiente hardware, comprese temperatura e umidità
- Pagamento puntuale delle tariffe applicabili prima della richiesta di eventuali servizi di supporto, che potrebbero non essere resi in caso di mancato pagamento.

10. DICHIARAZIONE DI NON RESPONSABILITÀ: GARANZIA LIMITATA

EFI NON FORNISCE A CHIUNQUE, PERSONA FISICA O GIURIDICA, ALCUNA DICHIARAZIONE O GARANZIA ESPRESSA, IMPLICITA, STATUTARIA O DERIVANTE DA ALTRE DISPOSIZIONI DEL PRESENTE CONTRATTO O ALTRE COMUNICAZIONI IN MERITO AI SERVIZI DI SUPPORTO, SOFTWARE O O PARTI DI QUESTO. ENTRO I LIMITI CONSENTITI DALLA LEGGE VIGENTE, EFI SPECIFICAMENTE NON RICONOSCE ALCUNA GARANZIA O CONDIZIONE IMPLICITA DI SICUREZZA, COMMERCIALITÀ, IDONEITÀ PER UNO SCOPO PARTICOLARE E DI NON VIOLAZIONE DI DIRITTI DI TERZI ED EQUIVALENTI AI SENSI DELLE LEGGI DI QUALSIASI GIURISDIZIONE. NESSUN RIVENDITORE, AGENTE O DIPENDENTE EFI È AUTORIZZATO AD APPORTARE MODIFICHE, ESTENSIONI O AGGIUNTE AL PRESENTE CONTRATTO.

PER QUANTO PERMESSO DALLA LEGGE, L'UTENTE ACCETTA CHE L'INTERA RESPONSABILITÀ DI EFI E DEI SUOI FORNITORI SU EVENTUALI RIVENDICAZIONI IN MERITO AL SOFTWARE, AL PRODOTTO, AI SERVIZI E/O AL PRESENTE CONTRATTO DI LICENZA, INDIPENDENTEMENTE DALLA FORMA DI AZIONE INTRAPRESA (SIA ESSA DERIVANTE DA CONTRATTO O FATTO ILLECITO, LEGGI O ALTRO) SARÀ LIMITATA ALL'IMPORTO PAGATO DALL'UTENTE PER IL SOFTWARE DI EFI. L'UTENTE RICONOSCE CHE DETTO IMPORTO È SUFFICIENTE A SODDISFARE LO SCOPO ESSENZIALE DEL PRESENTE CONTRATTO DI LICENZA E CHE DETTA RESPONSABILITÀ COSTITUISCE UNA STIMA EQUA E RAGIONEVOLE DI QUALSIVOGLIA PERDITA O DANNO PREVEDIBILMENTE SOFFERTO IN CASO DI ATTO IMPROPRIO O OMISSIONE DA PARTE DI EFI E/O DEI SUOI FORNITORI. PER QUANTO PERMESSO DALLA LEGGE, IN NESSUN CASO EFI E I SUOI FORNITORI SARANNO RITENUTI RESPONSABILI PER EVENTUALI COSTI SOSTENUTI PER LA SOSTITUZIONE DEL SOFTWARE, DEI PRODOTTI O SERVIZI O PER QUALUNQUE DANNO PARTICOLARE, INDIRETTO, INDOTTO, CONSEGUENZIALE, ESEMPLARE, PUNITIVO O ACCIDENTALE, INCLUSI I DANNI PER PERDITA DI DATI, PERDITA DI PROFITTO O RIVENDICAZIONI DA PARTE DI TERZI, RIGUARDANTE IL SOFTWARE, IL PRODOTTO, I SERVIZI E/O IL PRESENTE CONTRATTO DI LICENZA, QUALUNQUE NE SIA LA CAUSA E SULLA BASE DI QUALUNQUE TEORIA SULLA RESPONSABILITÀ. TALE LIMITAZIONE SI APPLICA ANCHE QUALORA EFI E I SUOI FORNITORI FOSSERO STATI INFORMATI DELLA POSSIBILITÀ DI TALI DANNI.

Vereinbarung über Wartung und Support von Software (Stufe 1) für EFI's JobFlow Software

Für EFI ergeben sich aus dieser Vereinbarung über Wartung und Support von Software (*Software Maintenance and Support Agreement*, im Folgenden kurz „SMSA“ oder diese „Vereinbarung“) für EFI's JobFlow Software (im Folgenden die „Software“) die nachfolgend definierten Verpflichtungen:

1. Lieferungen, Leistungen und Erwartungen im Hinblick auf Wartung und Support von Software

Support-Dienstleistungen und/oder Upgrades/Updates für die Software sind während der Erst- oder einer Verlängerungs-laufzeit dieser Vereinbarung erhältlich. Die Erstlaufzeit beträgt 12 Monate und beginnt mit dem Tag der Auslieferung der Software durch EFI. Die Preisgestaltung für von EFI für Software erbrachte Support-Dienstleistungen der Stufe 1 erfolgt auf Lizenzbasis. Alle im Rahmen dieser SMSA anfallenden Gebühren sind nicht rückerstattbar und Dienstleistungen sind nicht übertragbar. Diese Vereinbarung bezieht sich auf die Funktionalität der Software in dem von EFI ausgelieferten Zustand.

Während der Laufzeit dieser Vereinbarung stellt EFI dem Kunden („Ihnen“) Folgendes bereit:

- Kostenlos alle Updates und Upgrades für die Software einschließlich Vollversion-Upgrades. Exklusive Liefer- und Versandkosten (sofern zutreffend).
- Updates und Upgrades für Enfocus Pitstop Professional. Updates für Software anderer Hersteller nicht inbegriffen.
- Support der Stufe 1: Telefonischer Support und Support per E-Mail zu den üblichen EFI Bürozeiten in der jeweiligen Region (Kontakt Daten siehe unten)

2. Aktivierung

Damit Sie die Wartungs- und Support-Dienstleistungen im Rahmen dieser Vereinbarung in Anspruch nehmen können, müssen Sie Ihre Vereinbarung bzw. Ihr Produkt JobFlow Software registrieren. Die Anleitung für die Registrierung finden Sie in der Begleitdokumentation zu Ihrem Produkt.

3. Anforderungen für Inanspruchnahme von Support-Dienstleistungen

Wenn Sie Support-Dienstleistungen im Rahmen dieser Vereinbarung in Anspruch nehmen wollen, müssen Sie wie folgt vorgehen:

- Nehmen Sie über eine der weltweiten Niederlassungen von EFI Kontakt mit dem technischen Support von EFI auf. Beschreiben Sie dem Mitarbeiter des technischen Support ausführlich das aufgetretene Problem. Der Mitarbeiter des technischen Support wird versuchen, Ihr Problem am Telefon zu lösen.
- Halten Sie die folgenden Informationen bereit, wenn Sie Kontakt mit EFI aufnehmen:
 - o Name und Standort der Einheit/des Geräts
 - o ID des Dongle oder Seriennummer für Software oder Lizenzaktivierungscode (*License Activation Code*, „LAC“) für Software
 - o Installations-/Aktivierungsdatum des Produkts
 - o Version der Software
 - o Chronologie des Vorfalls und Besuche vor Ort durch EFI Support-Mitarbeiter oder durch Spezialisten von Fremdfirmen
 - o Name, Beschreibung und Release-Nummer anderer Software, die zum Zeitpunkt des vermuteten Fehlers des EFI Produkts auf der Hardware resident war
 - o Rechnerumgebung (Betriebssystem, Plattform usw.)
 - o Beschreibung von Änderungen, die in jüngerer Zeit an der Hardware oder Software der Maschine vorgenommen wurden, auf der es zu dem Fehler/Problem kommt

4. Support- und Kontaktinformationen:

Unterstützung und Kontaktinformationen erhalten Sie auf der EFI Support Website unter:
<http://w3.efi.com/Fiery/Products/Workflow-Suite/Fiery-JobFlow/Support>

5. Verlängerungen

Die Vereinbarung kann während der Erstlaufzeit zu jedem Zeitpunkt um weitere 12 Monate zu den zum jeweiligen Zeitpunkt gültigen EFI Preisen verlängert werden.

Bitte setzen Sie sich für weitere Auskünfte mit Ihrem Wiederverkäufer in Verbindung.

6. Antwort und Lösung

Als Antwort gilt die (schriftliche oder mündliche) Bestätigung seitens EFI, dass EFI die Angaben zu Ihrer Frage bezüglich der Software erhalten hat und dass EFI eine detaillierte Untersuchung des Vorfalls vornimmt. Es steht EFI offen, zusätzliche Informationen anzufordern, die für das Verständnis der Frage notwendig sind, die benötigt werden, um den Vorfall zu replizieren oder die erforderlich sind, um weitere Netzwerk- oder Standortaspekte abzuklären, die vor Ort Einfluss auf die Software haben können. Der technische Support von EFI wird alle wirtschaftlich zumutbaren Maßnahmen ergreifen, um innerhalb von 24 Stunden nach Ihrer Kontaktaufnahme auf Ihre Frage zu reagieren.

Als Lösung gilt die abschließende Klärung eines Vorfalls beim Kunden durch EFI. Die Lösung kann Folgendes umfassen, ohne darauf beschränkt zu sein: Bereitstellung einer Download-Datei durch EFI, eine neue Version der Software, eine Abhilfemaßnahme oder die Feststellung seitens EFI, dass es entweder keine Lösung für das Problem gibt oder dass die Lösung für das Problem mit einem für einen späteren Zeitpunkt geplanten Release der Software bereitgestellt werden wird.

EFI geht keinerlei Verpflichtungen oder Zusagen hinsichtlich eines Zeitraums ein, innerhalb dessen eine Lösung für ein Problem bei einem Kunden bereitgestellt wird.

7. Diese Vereinbarung gilt nicht in Fällen, in denen

- ein Schaden durch einen Unfall, durch Missbrauch, durch Zweckentfremdung oder durch fehlerhafte Anwendung verursacht oder durch Wartungsarbeiten (einschließlich der Implementierung von Upgrades und Erweiterungen) bedingt ist, die durch Dritte vorgenommen wurden, bei denen es sich nicht um von EFI autorisiertes Servicepersonal (*EFI Authorized Service Provider*) handelt.
- ohne die vorherige schriftliche Erlaubnis durch EFI Modifikationen am Produkt vorgenommen wurden.
- eine EFI Seriennummer entfernt oder unkenntlich gemacht wurde.

8. Diese Vereinbarung erstreckt sich nicht auf

- Dienste von Druckern und Druckcontrollern.
- die Installation von oder die Einweisung in optionale Erweiterungen und optionale Hardware.
- Installation von Software anderer Hersteller.
- Wartungsarbeiten an der EFI Software zur Wiederherstellung ihrer spezifikationskonformen Funktionsweise, wenn Abweichungen in der Funktionsweise dadurch bedingt sind, dass vom Kunden auf der CPU, auf der die Software ausgeführt wird, ein nicht unterstütztes Betriebssystem installiert wird, oder vom Kunden versucht wird, die Software auf einem System auszuführen, das die für die Software definierten Mindestsystemanforderungen nicht erfüllt.
- technischen Support vor Ort.
- Reparatur- und Wartungsarbeiten an der EFI Software zur Wiederherstellung ihrer spezifikationskonformen Funktionsweise, wenn Abweichungen in der Funktionsweise dadurch bedingt sind, dass vom Kunden auf dem Computer, auf dem die Software verwendet wird, neue Hardware installiert wurde.
- die Neueinweisung von Mitarbeitern.
- Support-Dienstleistungen an Computern (Macintosh oder PC), auf denen keine EFI Software installiert ist, sowie Support- und Wartungsarbeiten, die erforderlich werden, weil Dateien durch den Kunden entfernt oder gelöscht wurden oder weil Hardware entfernt wurde oder versucht wurde, Hardware zu entfernen, ohne dass eine entsprechende Anweisung an den Kunden durch einen Mitarbeiter des EFI Kundensupport erging.
- Seminare, Einweisungen vor Ort oder netzwerkgestützte Professional Training-Dienstleistungen.
- die Behebung von Fehlern in nicht mehr unterstützten Versionen.
- Fragen zu Anwendungen und Programmen, die nicht zur Software gehören.

9. Pflichten des Kunden

Der Kunde ist allein verantwortlich für eigene Daten und für die allgemeine Wartung der Software. Die folgende Liste umfasst zusätzliche und spezifische Aufgaben, die im Hinblick auf die Software in den Verantwortungsbereich des Kunden fallen:

- Registrieren von Software bei EFI
- Zeitnahes Laden neuer Upgrades für die Software
- Sicherstellen, dass Anwender der Software und ein Systemadministrator angemessen für den Betrieb und die Verwendung der Software und die dabei anfallenden Aufgaben und Tätigkeiten geschult sind
- Benennen eines Systemadministrators oder Hauptansprechpartners
- Verifizieren von Daten
- Zeitnahes Unterrichten des technischen Supports von EFI über außergewöhnliche Vorkommnisse
- Dauerhaftes Bereitstellen angemessener Umgebungsbedingungen für die Hardware einschließlich der Einhaltung der Richtwerte für Temperatur und Luftfeuchtigkeit
- Pünktliche Begleichung anfallender Gebühren vor der Erbringung von Support-Dienstleistungen, die bei Nichtbegleichung verweigert werden können

10. GEWÄHRLEISTUNGSAUSSCHLUSS; HAFTUNGSBESCHRÄNKUNG

EFI SCHLIESST JEGLICHE GEWÄHRLEISTUNGEN, ZUSAGEN ODER ZUSICHERUNGEN GEGENÜBER NATÜRLICHEN ODER JURISTISCHEN PERSONEN ODER KÖRPERSCHAFTEN IM HINBLICK AUF DIE SUPPORT-DIENSTLEISTUNGEN, DIE SOFTWARE ODER TEILEN DAVON AUS, OB AUSDRÜCKLICH, KONKLUDENT, GESETZLICH ODER IN EINER BESTIMMUNG DIESER VEREINBARUNG ODER EINER ANDEREN KOMMUNIKATION BEGRÜNDET. IM VOM GELTENDEN RECHT WEITESTMÖGLICH ZULÄSSIGEN RAHMEN SCHLIESST EFI INSBESONDERE AUCH JEDE IMPLIZIERTE GEWÄHRLEISTUNG ODER ZUSICHERUNG HINSICHTLICH DER SICHERHEIT, DER MARKTGÄNGIGKEIT ODER GEBRAUCHSTAUGLICHKEIT, DER EIGNUNG FÜR EINEN BESTIMMTEN ZWECK SOWIE DER NICHT-VERLETZUNG VON RECHTEN DRITTER UND DEREN ENTSPRECHUNGEN IN DER GESETZGEBUNG UND RECHTS-SPRECHUNG EINES BELIEBIGEN LANDES ODER STAATES AUS. KEIN HÄNDLER, VERTRETER ODER MITARBEITER VON EFI IST BEFUGT, DIESE VEREINBARUNG DURCH ÄNDERUNGEN, ERWEITERUNGEN ODER ERGÄNZUNGEN ZU MODIFIZIEREN.

IM VOM GELTENDEN RECHT WEITESTMÖGLICH ZULÄSSIGEN RAHMEN ERKLÄREN SIE SICH EINVERSTANDEN, DIE GESAMTHAFTUNG VON EFI SOWIE DER LIEFERANTEN VON EFI FÜR ANSPRÜCHE IN BEZUG AUF JEDWEDE SOFTWARE, PRODUKTE, DIENSTLEISTUNGEN UND/ODER DIESE VEREINBARUNG UNABHÄNGIG VON DER FORM DER HAFTUNG (OB AUS VERTRÄGEN, UNERLAUBTEN HANDLUNGEN, LAUT GESETZ ODER ANDERWEITIG) AUF DEN DURCH SIE FÜR DIE NUTZUNG DER EFI SOFTWARE ENTRICHTETEN PREIS ZU BESCHRÄNKEN. SIE ERKLÄREN SICH EINVERSTANDEN, DASS DIESER BETRAG AUSREICHEND IST, UM DEM WESENTLICHEN ZWECK DIESER LIZENZVEREINBARUNG GERECHT ZU WERDEN UND DASS EINE DERARTIGE HAFTUNG EIN ANGEMESSENER AUSGLEICH FÜR JEDWEDEN VERLUST ODER SCHADEN IST, DER AUS EINER UNRECHTMÄSSIGEN HANDLUNG ODER UNTERLASSUNG SEITENS EFI UND/ODER SEITENS DER LIEFERANTEN VON EFI ENTSTEHEN KANN. IM VOM GELTENDEN RECHT WEITESTMÖGLICH ZULÄSSIGEN RAHMEN HAFTEN EFI UND/ODER LIEFERANTEN VON EFI IN KEINEM FALL FÜR BESCHAFFUNGSKOSTEN FÜR ERSATZWEISE BEREITGESTELLTE SOFTWARE, PRODUKTE ODER DIENSTE, GEWINNENTGANG ODER VERLUST VON DATEN, ANSPRÜCHE DRITTER ODER JEDWEDE SCHÄDEN WEGEN BESONDERER SCHADENSFOLGEN, MITTELBARE SCHÄDEN, SCHÄDEN WEGEN NEBEN- UND FOLGE-KOSTEN SOWIE VERTRAUENSVERLUST UND ENTSCHÄDIGUNGEN MIT STRAFZWECK ODER STRAFCHARAKTER GLEICH WELCHER URSACHE ODER HAFTUNGSTHEORIE, IN BEZUG AUF JEDWEDE SOFTWARE, PRODUKTE, DIENSTLEISTUNGEN UND/ODER DIESE VEREINBARUNG. DIESE BESCHRÄNKUNG GILT AUCH DANN, WENN EFI UND/ODER LIEFERANTEN VON EFI AUF DIE MÖGLICHKEIT SOLCHER SCHÄDEN HINGEWIESEN WURDEN.



Contrato de mantenimiento y asistencia de software de nivel 1 para EFI's JobFlow Software

Las obligaciones de EFI en virtud del presente Contrato de mantenimiento y servicio técnico de software ("SMSA" o el presente "contrato") para EFI's JobFlow Software (en adelante, "el Software") están limitadas a los términos que se exponen a continuación:

1. Productos y expectativas de mantenimiento y asistencia técnica del software

Los servicios de asistencia técnica y/o nuevas versiones/actualizaciones del software estarán disponibles durante el plazo inicial o de renovación del presente contrato. El plazo inicial es de 12 meses a contar a partir de la fecha del suministro original del Software por parte de EFI. El precio de los servicios de asistencia técnica de EFI de nivel 1 para el Software se calcula por cada licencia. No es reembolsable ninguna parte de la cuota del SMSA y los servicios son intransferibles. El presente contrato cubre la funcionalidad del software tal como EFI lo suministró.

Durante el plazo del presente contrato, EFI proporcionará al Cliente ("usted"):

- Todas las actualizaciones y nuevas versiones del software, incluidas las nuevas versiones completas sin cargo. Están excluidos los gastos de envío, si los hubiera.
- Actualizaciones y ampliaciones para Enfocus Pitstop Professional. No incluye otras actualizaciones de software de terceros.
- Asistencia técnica de nivel 1: Asistencia telefónica y por correo electrónico durante el horario comercial local de EFI (consulte los contactos a continuación)

2. Activación

Para poder obtener mantenimiento y asistencia técnica en virtud del presente contrato, usted debe registrar su JobFlow Software. Consulte la documentación de su producto para obtener instrucciones acerca del registro.

3. Requisitos de envío de casos de asistencia técnica

Para poder obtener asistencia técnica en virtud del presente contrato, usted debe hacer lo siguiente:

- Póngase en contacto con la Asistencia técnica de EFI en una de nuestras sedes globales. Describa detalladamente su problema a un representante de Asistencia técnica. El representante de Asistencia técnica intentará resolver su problema por teléfono.
- Proporcione la siguiente información cuando contacte con EFI:
 - o Nombre y ubicación de la unidad
 - o Número de ID de llave de hardware de protección o número de serie de Software o Código de activación de licencia ("LAC") para el Software
 - o Fecha de instalación/activación del producto
 - o Versión del software
 - o Cronología del evento y de las visitas in situ de especialistas de asistencia técnica de EFI o de terceros
 - o Nombre, descripción y número de versión de cualquier otro software instalado en el hardware en el momento en que se produjo el presunto fallo del producto de EFI.
 - o Entorno informático (sistema operativo, plataforma, etc.)
 - o Descripción de cambios recientes que se hayan producido en el hardware y el software del equipo en el que se produce el fallo

4. Contacto e información de la organización de asistencia técnica:

Visite el sitio web de Asistencia técnica de EFI para obtener asistencia e información de contacto:
<http://w3.efi.com/Fiery/Products/Workflow-Suite/Fiery-JobFlow/Support>



Contrato de mantenimiento y asistencia técnica de software

5. Renovaciones

El contrato puede renovarse en cualquier momento durante el plazo inicial por un periodo adicional de 12 meses con las tarifas de EFI vigentes en ese momento.

Contacte con su distribuidor para obtener más información.

6. Respuesta y resolución

Como “respuesta” se entenderá la confirmación (ya sea verbalmente o por escrito) por parte de EFI de que EFI ha recibido la información proporcionada por usted acerca de un problema con el Software y que EFI está investigando la situación. EFI podrá solicitar la información adicional que pueda ser necesaria para comprender la naturaleza de la pregunta, para reproducir el problema o para determinar informaciones adicionales acerca de las redes locales o el emplazamiento que pudieran influir en el software. La Asistencia técnica de EFI utilizará todos los esfuerzos comercialmente razonables para responderle en las 24 horas posteriores al contacto inicial.

Como “resolución” se entenderá el cierre de una incidencia del cliente por parte de EFI y podrá incluir, a título meramente enumerativo pero no exhaustivo: el suministro por parte de EFI de un archivo descargable, una nueva versión del Software, una solución temporal, una determinación por parte de EFI de que la incidencia no tiene solución o la determinación por parte de EFI de que la solución del problema estará disponible en una versión del software prevista para un momento posterior.

EFI no realiza ninguna afirmación ni ofrece ningún compromiso en cuanto al tiempo que será necesario para lograr la resolución de cualesquiera casos del usuario.

7. El presente contrato no se aplicará si:

- El daño se debe a un accidente, abuso, mal uso, mala aplicación o la realización de servicio técnico (incluidas las nuevas versiones y ampliaciones) por personas que no sean Proveedores de servicio técnico autorizado de EFI.
- El producto se ha modificado sin la autorización por escrito de EFI.
- Cualquier número de serie de EFI ha sido eliminado o alterado.

8. Este contrato no cubre:

- Los servicios de impresora o controlador de impresión.
- La instalación ni la capacitación acerca de elementos opcionales o hardware.
- La instalación de software de terceros.
- El servicio técnico del software de EFI que no esté funcionando acorde con las especificaciones debido a la instalación por parte del cliente de un sistema operativo no admitido en la CPU en la que se utiliza el Software o el intento de utilizar el Software en un sistema que no cumple los requisitos mínimos de sistema definidos para el Software.
- La asistencia técnica in situ.
- La reparación/servicio técnico del software de EFI que no está funcionando acorde con las especificaciones debido a la instalación por parte del Cliente de nuevo hardware en la computadora en la que se utiliza el software.
- La nueva capacitación de los empleados.
- La asistencia técnica para computadoras (Macintosh o PC) que no contengan software de EFI, ni el servicio ni la asistencia técnica si el producto de software está dañado debido a que el cliente ha quitado o eliminado archivos, o quitado o intentado quitar hardware, a no ser que así se lo haya indicado un representante de Asistencia al cliente de EFI.
- Los servicios de capacitación profesional a través de seminarios, in situ ni a distancia.
- La corrección de defectos de versiones anteriores.
- Las preguntas acerca de aplicaciones o programas distintos del Software.



Contrato de mantenimiento y asistencia técnica de software

9. Responsabilidades del cliente

El Cliente es responsable de sus propios datos y del mantenimiento general del Software. A continuación se enumeran las responsabilidades adicionales y específicas del Cliente con respecto al Software:

- Registrar el Software en EFI
- Cargar las nuevas versiones del Software a la mayor brevedad posible
- Asegurarse de que los usuarios y el administrador del sistema del Software están suficientemente capacitados para el manejo del Software y las tareas asociadas
- Designar un administrador de sistema o contacto principal
- Verificar los datos
- Informar regularmente a la Asistencia técnica de EFI acerca de situaciones inusuales
- Mantener un entorno adecuado para el hardware, lo que incluye una temperatura y una humedad correctas
- Abonar en fecha las cuotas aplicables con anterioridad a cualesquiera servicios de asistencia y cuyo impago pueda suponer la interrupción del servicio

10. DESCARGO DE GARANTÍA; LIMITACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD

EFI NO REALIZA NINGUNA AFIRMACIÓN NI OFRECE NINGUNA GARANTÍA A NINGUNA PERSONA NI ENTIDAD RESPECTO A LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA, EL SOFTWARE NI NINGUNA PARTE DE LOS MISMOS, YA SEA DE FORMA EXPRESA, IMPLÍCITA U OBLIGATORIA, EN NINGUNA OTRA CLÁUSULA DEL PRESENTE CONTRATO NI NINGUNA OTRA COMUNICACIÓN. HASTA EL MÁXIMO PERMITIDO POR LA LEY, EFI RECHAZA ESPECÍFICAMENTE CUALESQUIERA GARANTÍAS O CONDICIONES IMPLÍCITAS DE SEGURIDAD, COMERCIALIZACIÓN O IDONEIDAD PARA UN FIN DETERMINADO Y DE NO VULNERACIÓN DE DERECHOS DE TERCEROS Y SUS EQUIVALENTES EN VIRTUD DE LA LEGISLACIÓN DE CUALESQUIERA JURISDICCIÓNES. NINGÚN DISTRIBUIDOR, AGENTE O EMPLEADO DE EFI ESTARÁ AUTORIZADO A REALIZAR NINGUNA ENMIENDA, PRÓRROGA O ADICIÓN AL PRESENTE CONTRATO.

DE CONFORMIDAD CON LA NORMATIVA VIGENTE, USTED ACEPTA QUE LA ÚNICA RESPONSABILIDAD DE EFI Y SUS PROVEEDORES FRENTE A TODAS LAS RECLAMACIONES RELACIONADAS CON CUALQUIER SOFTWARE, PRODUCTO, SERVICIO, Y/O EL PRESENTE ACUERDO DE LICENCIA DE SOFTWARE, INDEPENDIENTEMENTE DEL TIPO DE RESPONSABILIDAD (CONTRACTUAL, EXTRA CONTRACTUAL, PREVISTA POR LEY O CUALQUIER OTRA), SE LIMITARÁ A LA CANTIDAD ABONADA POR USTED, SI LA HAY, POR EL SOFTWARE DE EFI. USTED ACEPTA QUE ESA CANTIDAD ES SUFICIENTE PARA SATISFACER LA FINALIDAD ESENCIAL DEL PRESENTE CONTRATO DE LICENCIA Y QUE ESA RESPONSABILIDAD ES UNA ESTIMACIÓN JUSTA Y RAZONABLE DE CUALQUIER PÉRDIDA O DAÑO QUE PUEDA SUFRIR EN EL CASO DE CUALQUIER ACTO INCORRECTO U OMISIÓN POR PARTE DE EFI Y/O SUS PROVEEDORES. DE CONFORMIDAD CON LA NORMATIVA VIGENTE, NI EFI NI SUS PROVEEDORES SERÁN RESPONSABLES DEL COSTE DE LA OBTENCIÓN DEL SOFTWARE DE SUSTITUCIÓN, LOS PRODUCTOS O SERVICIOS, DEL LUCRO CESANTE O LA PÉRDIDA DE DATOS, RECLAMACIONES DE TERCEROS, O CUALQUIER DAÑO INDIRECTO ESPECIAL, DEPENDIENTE, RESULTANTE, EJEMPLAR, PUNITIVO O FORTUITO, CON INDEPENDENCIA DE CÓMO SE PRODUZCAN Y LA TEORÍA DE LA CAUSALIDAD EMPLEADA PARA DELIMITAR LA RESPONSABILIDAD LEGAL, EN RELACIÓN CON CUALQUIER SOFTWARE, PRODUCTO, SERVICIOS Y/O EL PRESENTE CONTRATO DE LICENCIA. ESTA LIMITACIÓN SE APLICARÁ INCLUSO SI LA POSIBILIDAD DE DICHOS DAÑOS SE NOTIFICÓ A EFI O A SUS PROVEEDORES.



Contrato de suporte e manutenção de software

Contrato de suporte e manutenção de software de camada 1 do EFI's JobFlow Software

As obrigações da EFI de acordo com este Contrato de suporte e manutenção de software ("SMSA" ou este "contrato") do EFI's JobFlow Software ("o Software") limitam-se aos termos estabelecidos a seguir:

1. Produtos e expectativas do suporte e da manutenção de software

Os serviços de suporte e/ou atualizações de software estarão disponíveis durante o prazo inicial ou de renovação deste contrato. O prazo inicial é de 12 meses a partir da data em que o Software foi enviado da EFI pela primeira vez. Os preços dos serviços de suporte da EFI de camada 1 do o Software são cobrados por licença. As taxas do CSMS não são reembolsáveis e os serviços são intransferíveis. Este contrato abrange a funcionalidade de software conforme enviado da EFI.

Durante a vigência do presente contrato, a EFI fornecerá ao Cliente ("você"):

- Todas as atualizações de software, incluindo atualizações da versão completa, sem nenhum custo. Exceto o custo de envio, se aplicável.
- Atualizações do Enfocus Pitstop Professional. Não inclui outras atualizações de software de terceiros.
- Suporte de camada 1: Suporte por telefone e email durante o horário comercial local da EFI (consulte os contatos abaixo)

2. Ativação

Para obter manutenção e suporte no âmbito deste contrato, você deve registrar seu JobFlow Software. Consulte a documentação do produto para obter instruções sobre como se registrar.

3. Requisitos para o envio de casos de suporte

Para obter suporte no âmbito deste contrato, você deve fazer o seguinte:

- Entrar em contato com o Suporte técnico da EFI em uma de nossas empresas globais. Descrever todo o problema para um representante do Suporte técnico. O representante do Suporte técnico tentará resolver o problema pelo telefone.
- Fornecer as seguintes informações ao entrar em contato com a EFI:
 - o Nome e local da unidade
 - o Número de ID do dongle ou número de série do o Software ou Código de ativação de licença ("LAC") do o Software
 - o Data de instalação/ativação do produto
 - o Versão do software
 - o Cronologia do evento e qualquer visita no local pela EFI ou por especialista de suporte de terceiros
 - o Nome, descrição e número de versão de outro software que estava residente no hardware no momento em que ocorreu a suposta falha do produto da EFI.
 - o Ambiente de computação (sistema operacional, plataforma, etc.)
 - o Descrição das mudanças recentes feitas no hardware e no software do computador onde a falha está ocorrendo

4. Contato e informações sobre a organização de suporte:

Visite o website de Suporte EFI para obter suporte e informações de contato: <http://w3.efi.com/Fiery/Products/Workflow-Suite/Fiery-JobFlow/Support>



Contrato de suporte e manutenção de software

5. Renovações

É possível renovar o presente contrato a qualquer momento durante a vigência inicial por um período adicional de 12 meses de acordo com as taxas da EFI no momento da renovação.

Entre em contato com seu revendedor para obter mais informações.

6. Resposta e resolução

“Resposta” significa a confirmação positiva (escrita ou verbal) por parte da EFI de que a EFI recebeu as suas informações a respeito de um problema com o Software e que está analisando os detalhes. A EFI pode solicitar informações adicionais que possam ser necessárias para compreender a natureza da questão, para replicar o problema ou para determinar informações de outra rede local ou site que possam exercer influência sobre o software. O Suporte técnico da EFI envidará os esforços comercialmente razoáveis para responder a você dentro de 24 horas a partir da hora de contato.

“Resolução” significa o encerramento de uma questão do cliente pela EFI e pode incluir, mas sem limitação a: fornecimento por parte da EFI de um arquivo para download, nova versão do Software, solução alternativa, uma determinação pela EFI de que o problema não tem solução ou uma determinação pela EFI de que o problema foi adiado para uma versão de software planejada para posteriormente.

A EFI não faz provisão nem compromisso quanto ao tempo que pode ser necessário para conseguir solucionar qualquer caso de usuário.

7. Este contrato não se aplica se

- O dano for causado por acidente, abuso, mau uso ou uso indevido, ou manutenção (incluindo atualizações e expansões) realizada por alguém que não seja um Provedor de serviços autorizado da EFI.
- O produto tiver sido modificado sem autorização por escrito da EFI.
- Qualquer número de série da EFI tiver sido removido ou danificado.

8. Este contrato não cobre

- Manutenção de impressoras nem de controladoras de impressão.
- Instalação nem treinamento sobre itens ou hardware opcionais.
- Instalação de software de terceiros.
- Manutenção de software EFI que não esteja operando de acordo com as especificações devido à instalação por parte do Cliente de um sistema operacional não compatível na CPU em que o software é usado ou devido à tentativa de usar o Software em um sistema que não atende aos requisitos mínimos do sistema definidos para o Software.
- Suporte técnico no local.
- Reparo/manutenção de software EFI que não esteja operando de acordo com as especificações devido à instalação por parte do Cliente de um novo hardware no computador em que o Software é usado.
- Re-treinamento de funcionários.
- Suporte a computadores (Macintosh ou PC) que não tenham o software EFI instalado ou manutenção ou suporte se o produto de software estiver danificado devido à remoção ou exclusão de arquivos por parte do Cliente ou devido à tentativa de remover hardware, a menos que o Cliente tenha sido instruído por um representante do suporte técnico da EFI.
- Seminários ou serviços de treinamento profissional remotos ou locais.
- Correção de defeitos abaixo das versões com manutenção.
- Perguntas sobre aplicativos ou programas que não sejam o Software



Contrato de suporte e manutenção de software

9. Responsabilidades do cliente

O Cliente é responsável pelos próprios dados e pela manutenção geral do Software. Veja abaixo uma lista de responsabilidades adicionais e específicas do Cliente com relação ao Software:

- Registro do Software na EFI
- Carregamento de atualizações do Software de forma atempada
- Garantia de que os usuários do Software e um administrador de sistema sejam treinados adequadamente sobre a operação do Software e deveres associados
- Designação de um administrador de sistema ou contato principal
- Verificação dos dados
- Comunicação atempada ao Suporte técnico da EFI sobre situações incomuns
- Manutenção de um ambiente adequado a hardware, incluindo temperatura e umidade apropriadas
- Pagamento atempado das taxas aplicáveis antes de quaisquer serviços de suporte, os quais podem ser retidos por falta de pagamento.

10. ISENÇÃO DE RESPONSABILIDADE DE GARANTIA; LIMITAÇÃO DE RESPONSABILIDADE

A EFI NÃO FAZ REPRESENTAÇÕES NEM GARANTIAS A QUALQUER PESSOA OU ENTIDADE COM RELAÇÃO AOS SERVIÇOS DE SUPORTE, SOFTWARE OU QUALQUER PARTE DELES, SEJAM ELAS EXPRESSAS, IMPLÍCITAS, ESTATUTÁRIAS OU EM QUALQUER OUTRA PROVISÃO DO PRESENTE CONTRATO OU QUALQUER OUTRA COMUNICAÇÃO. DENTRO DO PERMITIDO PELA LEGISLAÇÃO VIGENTE, A EFI SE ISENTA ESPECIFICAMENTE DE QUALQUER GARANTIA OU CONDIÇÃO DE SEGURANÇA IMPLÍCITAS, COMERCIALIZAÇÃO, ADEQUAÇÃO A UM DETERMINADO FIM E NÃO VIOLAÇÃO DE DIREITOS DE TERCEIROS E SEUS EQUIVALENTES, SOB AS LEIS DE QUALQUER JURISDIÇÃO. NENHUM REVENDEDOR, AGENTE OU FUNCIONÁRIO DA EFI TEM AUTORIZAÇÃO PARA FAZER MODIFICAÇÕES, EXTENSÕES OU ADIÇÕES A ESTE CONTRATO.

DENTRO DO PERMITIDO PELA LEGISLAÇÃO VIGENTE, O USUÁRIO CONCORDA QUE TODA A RESPONSABILIDADE DA EFI E DE SEUS FORNECEDORES EM RELAÇÃO A RECLAMAÇÕES REFERENTES A QUALQUER SOFTWARE, PRODUTO, SERVIÇOS E/OU A ESTE CONTRATO DE LICENÇA, INDEPENDENTEMENTE DA FORMA DE AÇÃO (QUER EM CONTRATO, RESPONSABILIDADE CIVIL, SOB ESTATUTO OU DE QUALQUER OUTRA FORMA), DEVE SER LIMITADA AO VALOR PAGO PELO USUÁRIO, SE HOUVER, PELO SOFTWARE DA EFI. O USUÁRIO CONCORDA QUE TAL QUANTIA É SUFICIENTE PARA SATISFAZER O PROPÓSITO ESSENCIAL DESTES CONTRATO DE LICENÇA E QUE TAL RESPONSABILIDADE É UMA ESTIMATIVA JUSTA E RAZOÁVEL DE QUALQUER PERDA OU DANO QUE POSSA RESULTAR DE ALGUM ATO ERRÔNEO OU OMISSÃO PELA EFI E/OU SEUS FORNECEDORES. DENTRO DO QUE É PERMITIDO PELA LEGISLAÇÃO VIGENTE, EM NENHUMA CIRCUNSTÂNCIA A EFI E SEUS FORNECEDORES SERÃO RESPONSÁVEIS PELOS CUSTOS DE COMPRA DE SOFTWARE, PRODUTOS OU SERVIÇOS SUBSTITUTOS, LUCROS CESSANTES, PERDA DE DADOS, RECLAMAÇÕES DE TERCEIROS OU QUAISQUER DANOS ESPECIAIS, INDIRETOS, DE CONFIANÇA, CONSEQUENCIAIS, EXEMPLARES, PUNITIVOS OU INCIDENTAIS, RELACIONADOS A QUALQUER SOFTWARE, PRODUTO, SERVIÇOS E/OU A ESTE CONTRATO DE LICENÇA. ESSA LIMITAÇÃO SERÁ APLICADA MESMO NO CASO DE A EFI E SEUS FORNECEDORES SEREM ALERTADOS DA POSSIBILIDADE DE TAIS DANOS.



Softwareonderhouds- en ondersteuningsovereenkomst van niveau 1 voor EFI's JobFlow Software

De verplichtingen van EFI volgens deze Softwareonderhouds- en ondersteuningsovereenkomst (Software Maintenance and Support Agreement - "SMSA" of deze "overeenkomst") voor EFI's JobFlow Software ("de Software") zijn beperkt tot de volgende bepalingen:

1. Deliverables en verwachtingen van de softwareonderhouds- en ondersteuningsovereenkomst

Ondersteuningsdiensten en/of software-upgrades/updates zijn beschikbaar tijdens de eerste of de vernieuwingstermijn van deze overeenkomst. De eerste termijn bedraagt 12 maanden vanaf de datum waarop de Software voor het eerst door EFI werd verzonden. De prijzen voor EFI-ondersteuningsdiensten van niveau 1 voor de Software worden per licentie bepaald. De SMSA-vergoedingen kunnen niet worden terugbetaald en de diensten kunnen niet worden overgedragen. Deze overeenkomst dekt de functionaliteit van de software zoals die door EFI is verzonden.

Gedurende de looptijd van deze overeenkomst levert EFI aan de Klant ("u"):

- Gratis alle software-updates en -upgrades met inbegrip van volledige versie-upgrades. Eventuele verzendingskosten zijn niet inbegrepen.
- Updates en upgrades voor Enfocus Pitstop Professional. Bevat geen updates voor software van derden.
- Ondersteuning van niveau 1: telefoon- en e-mailondersteuning tijdens de lokale kantooruren van EFI (zie contactpersonen hieronder).

2. Activering

Voor onderhoud en ondersteuning in het kader van deze overeenkomst moet u uw JobFlow Software registreren. Instructies voor het registreren vindt u in uw Productdocumentatie.

3. Vereiste stappen voor ondersteuningsaanvraag

Bij een aanvraag tot ondersteuning in het kader van deze overeenkomst gaat u te werk als volgt:

- Neem contact op met EFI Technische Ondersteuning in een van onze vestigingen wereldwijd. Geef een volledige omschrijving van uw probleem aan de medewerker voor Technische Ondersteuning. De medewerker voor Technische Ondersteuning zal uw probleem telefonisch trachten op te lossen.
- Geef de volgende informatie wanneer u contact met EFI opneemt:
 - o Naam en plaats van unit
 - o ID-nummer van dongle of serienummer voor de Software of LicentieActiveringsCode ("LAC") voor de Software
 - o Datum van productinstallatie/activering
 - o Versie van software
 - o Chronologie van de gebeurtenis en eventuele bezoeken ter plaatse door ondersteuningstechnicus van EFI of derden
 - o Naam, omschrijving en release-nummer van andere software die in de hardware aanwezig was ten tijde van de vermoedelijke storing van het EFI-product.
 - o Computeromgeving (besturingssysteem, platform enz.)
 - o Omschrijving van recente veranderingen aan de hardware en software van de machine waarin de storing is opgetreden

4. Contactgegevens en andere informatie over de ondersteuningsorganisatie:

Ga voor ondersteuning en contactgegevens naar de ondersteuningswebsite van EFI op:
<http://w3.efi.com/Fiery/Products/Workflow-Suite/Fiery-JobFlow/Support>



Softwareonderhouds- en ondersteuningsovereenkomst

5. Verlengingen

De overeenkomst kan te allen tijde gedurende de eerste termijn met 12 maanden worden verlengd tegen de dan geldende EFI-tarieven.

Neem voor meer informatie contact op met uw wederverkoper.

6. Respons en oplossing

Respons betekent positieve bevestiging (schriftelijk of mondeling) door EFI dat het van u informatie heeft ontvangen betreffende een probleem met de Software en dat EFI de details onderzoekt. EFI kan bijkomende informatie vragen die het mogelijk nodig heeft om de aard van het probleem te begrijpen, om het probleem te repliceren, of om te bepalen welke andere plaatselijke netwerk- of site-informatie een invloed kan hebben op de software. EFI Technische Ondersteuning stelt alles in het werk wat commercieel haalbaar is om binnen 24 uur na het eerste contact te reageren.

Oplossing betekent de afsluiting van een klantprobleem door EFI en eventueel inclusief maar niet beperkt tot het verstrekken door EFI van een downloadbaar bestand, een nieuwe Softwareversie, een alternatief, een bepaling door EFI dat het probleem niet kan worden opgelost, of een bepaling door EFI dat het probleem werd uitgesteld tot een volgende geplande software-release.

EFI maakt geen gewag van of gaat geen verplichtingen aan met betrekking tot de tijd die het nodig kan hebben om welk gebruikersprobleem dan ook op te lossen.

7. Deze overeenkomst is niet van toepassing indien

- Schade is ontstaan door ongeval, misbruik, verkeerd gebruik, verkeerde toepassing, of door service (waaronder upgrades en uitbreidingen) die is uitgevoerd door iemand die geen Authorized Service Provider van EFI is.
- Het product zonder schriftelijke toestemming van EFI is gewijzigd.
- Een EFI-serienummer is verwijderd of onleesbaar is gemaakt.

8. Deze overeenkomst geldt niet voor

- Printer- of printcontrollerdiensten.
- Installatie of opleiding over optionele artikelen of hardware.
- Installatie van software van derden.
- Service aan EFI-software die niet functioneert overeenkomstig de specificaties doordat de Klant een niet-ondersteund besturingssysteem op de CPU installeert waarbij de Software wordt gebruikt, of wordt getracht Software te gebruiken, op een systeem dat niet aan de minimale systeemvereisten voor de Software voldoet.
- Technische ondersteuning ter plaatse.
- Reparatie/service aan EFI-software die niet functioneert overeenkomstig de specificaties doordat de Klant nieuwe hardware installeert op de computer waarop de Software wordt gebruikt.
- Herscholing van werknemers.
- Ondersteuning van computers (Macintosh of PC) waarop geen EFI-software is geïnstalleerd of service of ondersteuning indien het softwareproduct beschadigd is doordat de klant bestanden ervan heeft verwijderd of gewist, of doordat hij hardware ervan heeft verwijderd, of getracht te verwijderen, tenzij hij daartoe opdracht heeft gekregen door een medewerker van de EFI-Klantenondersteuning.
- Seminars, professionele opleidingsdiensten ter plaatse of op afstand.
- Verhelping van gebreken in oudere dan de onderhouden versies.
- Vragen over andere applicaties of programma's dan de Software

9. Verantwoordelijkheden van de Klant

De Klant is verantwoordelijk voor zijn eigen gegevens en het algemene onderhoud van de Software. Hieronder volgt een lijst met bijkomende en specifieke verantwoordelijkheden van de Klant met betrekking tot de Software:

- Registratie van de Software bij EFI
- Tijdig laden van upgrades van Software
- Ervoor zorgen dat Softwaregebruikers en een systeembeheerder voldoende zijn getraind in het gebruik van de Software en bijbehorende taken
- Aanstellen van een systeembeheerder of primair contactpersoon
- Controleren van gegevens
- Tijdig melden van ongewone situaties aan EFI Technische Ondersteuning
- Zorgen voor een omgeving die geschikt is voor de hardware met inbegrip van geschikte temperatuur en vochtigheid
- Tijdig voorafgaandelijk betalen van de toepasselijke vergoedingen voor eventuele ondersteuningsdiensten, die bij wanbetaling kunnen worden geweigerd.

10. UITSLUITING VAN GARANTIE; AANSPRAKELIJKHEIDSBEPERKING

EFI GEEFT GEEN VERZEKERINGEN OF GARANTIES AAN WELKE PERSOON OF ENTITEIT DAN OOK MET BETREKKING TOT DE ONDERSTEUNINGSDIENSTEN, SOFTWARE OF WELK DEEL DAARVAN OOK, NOCH UITDRUKKELIJK NOCH IMPLICIET, OP GROND VAN WETTELIJKE BEPALINGEN, BEPALINGEN VAN DEZE OVEREENKOMST DAN WEL AAN U GEDANE MEDEDELINGEN. IN DE RUIMSTE MATE DIE OP GROND VAN HET TOEPASSELIJKE RECHT IS TOEGESTAAN ACCEPTEERT EFI GEEN ENKELE IMPLICIETE GARANTIE VAN VEILIGHEID, VERKOOPBAARHEID, GESCHIKTHEID VOOR EEN BEPAALD DOEL EN NIET-INBREUK OP DE RECHTEN VAN DERDEN EN HUN TEGENHANGERS KRACHTENS HET RECHT VAN WELK RECHTSGEBIED DAN OOK. GEEN EFI-DEALER, AGENT, OF WERKNEMER IS GEMACHTIGD OM ENIGE WIJZIGING, UITBREIDING OF TOEVOEGING AAN DEZE OVEREENKOMST AAN TE BRENGEN.

IN DE RUIMSTE MATE DIE OP GROND VAN HET TOEPASSELIJKE RECHT IS TOEGESTAAN AANVAARDT U DAT DE TOTALE AANSPRAKELIJKHEID VAN EFI EN ZIJN LEVERANCIERS VOOR ALLE CLAIMS MET BETREKKING TOT OM HET EVEN WELKE SOFTWARE, PRODUCTEN, DIENSTEN EN/OF DEZE LICENTIEOVEREENKOMST, ONGEACHT DE VORM VAN DE VORDERING (CONTRACTUEEL, WEGENS ONRECHTMATIGE DAAD, WETTELIJK OF ANDERSZINS) BEPERKT IS TOT HET BEDRAG DAT U IN VOORKOMEND GEVAL VOOR DE SOFTWARE VAN EFI HEBT BETAALD. U VERKLAART DAT DIT BEDRAG VOLSTAAT OM AAN DE ESSENTIËLE OPZET VAN DEZE LICENTIEOVEREENKOMST TE VOLDOEN EN DAT DEZE AANSPRAKELIJKHEID EEN BILLIJKE EN REDELIJKE RAMING IS VAN HET EVENTUELE VERLIES EN DE SCHADE DIE Zouden VOORTVLOEIEN UIT EEN FOUT OF NALATIGHEID VAN EFI EN/OF ZIJN LEVERANCIERS. IN DE RUIMSTE MATE DIE OP GROND VAN HET TOEPASSELIJKE RECHT IS TOEGESTAAN KUNNEN EFI EN ZIJN LEVERANCIERS IN GEEN GEVAL AANSPRAKELIJK WORDEN GESTELD VOOR DE KOSTEN VAN DE AANSCHAF VAN VERVANGENDE SOFTWARE, PRODUCTEN OF DIENSTEN, HET VERLIES VAN BATEN OF GEGEVENS, VORDERINGEN VAN DERDE PARTIJEN OF ENIGE BIJZONDERE SCHADE, INDIRECTE SCHADE, VERTROUWENSSCHADE, GEVOLGSCHADE, MORELE SCHADE, STRAFSCHADE OF INCIDENTELE SCHADE, ONGEACHT DE OORZAAK VAN DERGELIJKE SCHADE EN DE THEORIE WAAROP DE AANSPRAKELIJKHEID IS GEBASEERD, MET BETREKKING TOT DE SOFTWARE, DE PRODUCTEN, DE DIENSTEN EN/OF DEZE LICENTIEOVEREENKOMST. DEZE BEPERKING GELDT ZELFS INDIEN EFI EN ZIJN LEVERANCIERS VAN HET RISICO VAN EEN DERGELIJKE SCHADE OP DE HOOGTE ZIJN GESTELD.



ソフトウェアメンテナンスおよびサポート契約レベル 1 EFI JobFlow ソフトウェア

EFI の JobFlow ソフトウェア（以後「ソフトウェア」）の本ソフトウェアメンテナンスおよびサポート契約（以後「SMSA」または本「契約」）に基づく EFI の義務は、以下の条件に限定されます。

1. ソフトウェアメンテナンスおよびサポート条件および想定

サポートサービスもしくはソフトウェアのアップグレードおよびアップデートまたはその両方は、本契約の当初期間または更新期間の間に利用可能です。当初期間は、EFI より本ソフトウェアが最初に出荷された日付より 12 カ月です。ソフトウェアの EFI のサポートサービスレベル 1 の料金は、ライセンスベースで設定されます。SMSA の全手数料は、払い戻し不可であり、サービスは譲渡不能です。本契約は、EFI より出荷した時点でのソフトウェアの機能を対象としています。

本契約の期間中、EFI は、お客様に以下を提供します：

- 無償の、フルバージョンアップグレードを含むすべてのソフトウェアアップデートおよびアップグレード。輸送コスト（該当する場合）は、除きます。
- Enfocus Pitstop Professional のアップデートとアップグレード。その他のサードパーティソフトウェアのアップデートは含まれません。
- サポートレベル 1：現地の EFI の営業時間内の電話および電子メールサポート（以下の連絡先をご参照ください）。

2. アクティベーション

本契約に基づくメンテナンスおよびサポートを受けるには、お客様の JobFlow ソフトウェアをご登録いただく必要があります。登録方法については製品マニュアルをご参照ください。

3. サポートケース提出要件

本契約に基づきサポートを受けるには、以下を行う必要があります：

- 世界各地の当社 EFI テクニカルサポートにお問い合わせください。テクニカルサポート担当者にお客様の問題をすべて説明いただき、テクニカルサポート担当者は、電話を介して問題を解決するために努力します。
- EFI にご連絡の際は、以下の情報のご提供をお願いいたします：
 - o 商品名とご利用先
 - o ソフトウェアのドングル ID 番号もしくはシリアル番号または ソフトウェアのライセンスアクティベーションコード（以後「LAC」）
 - o 製品のインストール/アクティベーションの日付
 - o ソフトウェアのバージョン
 - o 異常の発生および EFI またはサードパーティーのサポート専門家によるオンサイト訪問の時系列表
 - o EFI の製品の不具合と疑われるものが発生した際にハードウェアに常駐していた他のソフトウェアの名前、説明およびリリース番号。
 - o コンピュータ環境 (OS、プラットフォームなど…)
 - o 不具合が発生しているマシンのハードウェアおよびソフトウェアに行われた最近の変更に関する説明

4. サポート機関のお問い合わせ先と情報：

サポートとお問い合わせ先に関する情報は、EFI サポートの Web サイト（<http://w3.efi.com/Fiery/Products/Workflow-Suite/Fiery-JobFlow/Support>）をご覧ください。



ソフトウェアメンテナンスおよびサポート契約

5. 更新

本契約は、当初期間中随時、その時点で有効な EFI の料率でさらに 12 カ月間更新可能です。詳細については、お客様の販売店までご連絡ください。

6. レスポンスおよび問題解決

レスポンスとは、ソフトウェアに対する問題に関して EFI がお客様から情報を受領し、詳細を調査中の EFI からの積極的な応答（書面または口頭のいずれか）を意味するものとします。EFI は、質問の本質を理解するために、問題を再現する、または本ソフトウェアに影響を及ぼす可能性のある他の現地のネットワークもしくはサイト情報を決定するために必要となる可能性のある追加情報を求める場合があります。EFI テクニカルサポートは、最初の連絡から 24 時間以内にお客様に応答する為に、商業上合理的な努力を尽くします。

問題解決とは、EFI を介したお客様の問題の終結を意味するものとし、以下のもの、あるいはそれに準ずるものが含まれるものとします：ダウンロード可能なファイル、ソフトウェアの新バージョン、回避方法、その問題に解決策がないとする EFI の決定、またはその問題がその後計画されたソフトウェアリリースまで保留済みであるとする EFI の決定を EFI が提供すること。

EFI は、ユーザー事例の問題解決に要する時間について、なんら保証および約束するものではありません。

7. 本契約は、以下の場合には適用されません

- 損害が、事故、乱用、誤用、もしくは不正使用または EFI 認定サービス提供者以外の者が実行したサービス（アップグレードおよび拡張を含む）に起因する場合。
- EFI の書面による許可なく製品が変更された場合。
- EFI シリアル番号が、削除されたまたはその外観を損なわれた場合。

8. 本契約は、以下を対象としません

- プリンターまたはプリントコントローラサービス。
- オプション事項またはハードウェアについてのインストールまたはトレーニング。
- サードパーティソフトウェアのインストール。
- ソフトウェアが使用されている CPU にサポートされていないオペレーティングシステムをインストールしている、または本ソフトウェア用に定義された最低システム要件を満たしていないシステムでソフトウェアを使用しようとしているために仕様どおりに動作しない EFI ソフトウェアへのサービス。
- オンサイトテクニカルサポート。
- 本ソフトウェアが使用されているコンピューターに新しいハードウェアをインストールしたために仕様どおりに動作しない EFI のソフトウェアへの修理/サービス。
- 従業員の再トレーニング。
- EFI のお客様サポート担当者の指示がある場合を除いて、ファイルを除去または削除したために、またはハードウェアを取り外したもしくは取り外そうとしたためにソフトウェア製品が損傷を受けた場合の、コンピューター上に EFI ソフトウェアがないコンピューター (Macintosh または PC) のサポートまたはサービスもしくはサポート。
- セミナー、オンサイトまたはリモートのプロフェッショナルトレーニングサービス。
- メンテナンスされているバージョンより下位バージョンの不具合修正。
- 本ソフトウェア以外のアプリケーションまたはプログラムに関する質問。

9. お客様の責任

お客様は、自身のデータおよび本ソフトウェアの一般的なメンテナンスに関して責任を負います。以下に一覧表示しているものは、本ソフトウェアに関するお客様の追加のおよび固有の責任です。

- ソフトウェア を EFI に登録すること
- 時宜を得た方法で本ソフトウェアのアップグレードをロードすること
- ソフトウェアのユーザーおよびシステム管理者が本ソフトウェアの稼働および関連の職務において必ず適切なトレーニングを受けるようにすること
- システム管理者または主たる連絡先を指定すること
- データを検証すること
- EFI のテクニカルサポートに対し異常事態を適時に報告すること
- ハードウェアを適切な温度および湿度を含む適切な環境に保つこと
- サポートサービスの前に適用される手数料を適時支払うこと、支払いがない場合、サポートサービスを行わないことがあります。

10. 保証責任の排除免責;賠償責任の限定制限

EFI は、明示、暗示、法定または本契約もしくはその他の通信のその他のいかなる規定であれ、サポートサービス、ソフトウェア、またはこれのいずれか一部に関して、いかなる人物または団体に対しても、一切の表明または保証を行いません。準拠法により許容される最大限の範囲で、EFI は、いかなる暗示保証またはセキュリティ、商品適格性、特定目的への適合性ならびに第三者の権利およびいずれかの法域の法律に基づくこれらの相当物を侵害していないという条件をも明確に拒否します。EFI のディーラー、代理人または従業員は、本契約を修正、拡張またはこれに追加する権利を一切、付与されていません。

準拠法により許容される最大限の範囲で、お客様は、ソフトウェア、製品、サービスもしくは本ライセンス契約またはそのすべてに関連したすべての補償要求に対する EFI およびその供給業者の全賠償責任が、行為の形態にかかわらず(契約の記述、不法行為、法律に基づくもの、またはその他のあるなしを問わず)、EFI ソフトウェアに対しお客様が支払った金額(当該金額がある場合)に限定されることに同意します。お客様は、当該金額が本ライセンス契約の本質的な目的を満たすに十分であること、および当該賠償責任が、EFI もしくはその供給業者またはその両方による不正行為または不作為があった場合被る可能性がある何らかの損失および損害の公正かつ合理的な概算であることに同意します。準拠法により許容される最大限の範囲で、いかなる場合も、EFI およびその供給業者は、ソフトウェア、製品、サービスもしくは本ライセンス契約またはそのすべてに関連して、どのような責任の法理に起因しようと、どのようにこれに基づいていようと、代替のソフトウェア、製品もしくはサービスの調達コスト、収益もしくはデータの損失、第三者の補償要求、または何らかの特別、間接的、信頼利益、結果的、懲罰的もしくは付随的損害賠償に関して責めを負わないものとします。本限定は、たとえ EFI およびその供給業者が当該損害の可能性についてあらかじめ知らされていた場合であっても、適用されるものとします。



软件维护和支持协议

EFI's JobFlow Software 的 1 级软件维护和支持协议

EFI 在本 EFI's JobFlow Software（以下称“软件”）的软件维护和支持协议（以下称“SMSA”或本“协议”）下的义务仅限于下列条款：

1. 软件维护和支持的可交付成果和期望

支持服务和/或软件升级/更新将在本协议的初始有效期或续展期内提供。初始有效期为自 EFI 首次发运软件之日起的**12 4**个月。EFI 软件的 1 42 级支持服务按许可证定价。所有 SMSA 费均不予退还，并且服务不可转让。本协议涵盖软件在 EFI 发运时所具有的功能。

在本协议的有效期内，EFI 将为客户（以下称“您”）提供：

- 包括免费的完整版本升级在内的所有软件更新和升级。不包括运费（如果适用）。
- Enfocus Pitstop Professional 的更新和升级。不包含其他第三方软件更新。
- 1 级支持：EFI 当地工作时间内的电话和电子邮件支持（请参见下面的联系方式）。

2. 激活

要获得本协议下的维护和支持服务，您必须注册您的 JobFlow Software。请参见产品文档，了解有关如何注册的说明。

3. 支持案例提交要求

要获得本协议下的支持服务，您必须完成以下步骤：

- 与我们某个全球办公地点的 EFI 技术支持部门联系。向技术支持代表详细描述您的问题。技术支持代表将会尝试通过电话帮您解决问题。
- 与 EFI 联系时，请提供以下信息：
 - o 设备的名称和位置
 - o 加密狗 ID 号、软件的序列号或软件的许可证激活代码（以下称“LAC”）
 - o 安装/激活产品的日期
 - o 软件版本
 - o EFI 或第三方支持专家完成的事件和任何现场拜访的时间表
 - o 受怀疑的 EFI 产品出现故障时硬件中所驻留的其他软件的名称、说明和版本号。
 - o 计算环境（操作系统、平台等）
 - o 描述出现故障的机器中最近发生的硬件和软件变化

4. 支持组织的联系方式和信息：

请访问 EFI 支持网站获取支持和联系方式信息：<http://w3.efi.com/Fiery/Products/Workflow-Suite/Fiery-JobFlow/Support>

5. 续期

本协议可以在初始期限内的任何时间延长额外 12 个月的续展期，费用按 EFI 当时最新的费率计算。

请与您的分销商联系，了解更多信息。



软件维护和支持协议

6. 响应和解决

响应指 EFI 所做的肯定确认（书面或口头形式），即 EFI 已收到您提出的软件相关问题的信息并且 EFI 正在就细节进行调查。EFI 可能要求您提供其他必要的信息，旨在了解问题的性质、再现问题，或者确定可能影响软件的其他本地网络或站点信息。在初始联系后的 24 小时内，EFI 技术支持部门会尽其商业上的合理努力对您做出响应。

解决指通过 EFI 完结客户问题，可能包括但不限于：EFI 提供可下载的文件、新版本软件、替代办法，EFI 确定问题无法解决，或者 EFI 确定问题已递延至规划的后续软件版本。

EFI 没有规定，也没有承诺解决任何用户问题所需的时间。

7. 本协议在以下情况下不适用

- EFI 授权服务提供商之外的人员因意外、滥用、错用或误用，或者提供服务（包括升级和扩展）导致的损坏。
- 未经 EFI 书面允许即对产品进行改装。
- 除掉或污损了任何 EFI 序列号。

8. 本协议不涉及以下事项

- 打印机或打印控制器服务。
- 可选项目或硬件的安装或培训。
- 第三方软件的安装。
- 由于客户在软件使用的 CPU 上安装不受支持的操作系统，或尝试在未满足软件的最低系统要求的系统上使用软件，导致 EFI 软件无法按规范运行时所需的服务。
- 现场技术支持。
- 由于客户在使用软件的计算机上安装新硬件，导致 EFI 软件无法按规范运行时所需的维修/服务。
- 员工再培训。
- 未安装 EFI 软件的计算机（Macintosh 或 PC）所需的支持；或者由于客户移除或删除文件、在未得到 EFI 客户支持代表指示的情况下移除或尝试移除硬件而导致软件产品受损时所需的服务或支持。
- 研讨会、现场或远程专业培训服务。
- 低于所维护版本的缺陷纠正。
- 与软件无关的应用程序或程序问题。

9. 客户的责任

客户需要对自己的数据负责和进行软件的常规维护。下面列出的是客户在软件方面需要承担的额外和具体责任：

- 向 EFI 注册软件
- 及时加载软件的升级程序
- 确保软件用户和系统管理员在软件的操作和相关职责方面得到充分的培训
- 指定系统管理员或主要联系人
- 数据验证
- 及时向 EFI 技术支持部门报告异常情况
- 维护适当的硬件环境，包括适当的温度和湿度
- 在获得任何支持服务之前须及时支付相应的费用，否则该服务可能会因未付款而停止。



软件维护和支持协议

10. 免责声明；责任范围

EFI 没有向任何人员或实体，也没有在本协议的任何其他条款或任何其他通信中，就支持服务、软件或其中任何部分做任何形式（无论是明示、暗示还是法定）的陈述或担保。在适用法律允许的最大范围内，EFI 明确拒绝对安全性、适销性、符合特定目的、不侵犯第三方权利和任何司法辖区的法律下同等权利提供暗示担保或条件。EFI 未授权任何经销商、代理或员工对本协议内容进行任何修改、扩展或增补。

在适用法律允许的最大范围内，您同意：无论基于何种案由（合同、侵权、依法或其他形式），EFI 及其供应商对于有关任何软件、产品、服务和/或本许可协议的所有索赔的全部责任仅限于您为 EFI 软件所支付的金额（如果有）。您同意此金额已充分符合本许可协议的根本目的，并同意此赔偿责任是对您在 EFI 和/或其供应商有任何错误行为或疏忽时可能承受的任何损失和损害的公平、合理的估计。在适用法律允许的最大范围内，在任何情况下，EFI 及其供应商对与任何软件、产品、服务和/或本许可协议相关的损失均概不负责，无论其因何产生，无论这些情况是如何引起的以及基于何种法律责任。这些损失包括购买替代软件、产品或服务的成本、利润损失、数据损失、第三方索赔或其他特殊的、间接的、附带的、关联的、惩戒性的、惩罚性的或偶然的损失。即使 EFI 及其供应商已被告知有可能发生此类损失，本责任限制条款仍然适用。



EFI JobFlow 軟體第一級軟體維護與支援合約

根據本 EFI JobFlow 軟體 (以下簡稱「本軟體」) 的《軟體維護與支援合約》(Software Maintenance and Support Agreement) (以下簡稱「SMSA」或「本合約」)，EFI 之義務僅限於下列各項條款：

1. 軟體維護與支援之交付與預期

於本合約的初始或續約期間，均可提供支援服務及/或軟體升級/更新。初始期間為自軟體從 EFI 首次出貨日起的 12 個月內。本軟體的 EFI 第一級支援服務之定價，係依各項授權為準。所有 SMSA 費用皆無法退款，且服務皆不可轉讓。本協議所涵蓋之軟體功能，如本軟體從 EFI 出貨時之狀態。

於本合約的有效期間內，EFI 將提供客戶（「您」）：

- 所有的軟體更新與升級，包括完整版本的升級，且不收取任何費用。不包括運費（若有）。
- Enfocus Pitstop Professional 之更新與升級。不包括其他第三方軟體更新。
- 第一級支援：於當地的 EFI 營業時間，透過電話及電子郵件方式取得支援（請參見下列聯絡方式）。

2. 啟用

為獲得本合約所載明之維護與支援服務，您必須註冊您的 JobFlow 軟體。請參見您的產品說明文件，以瞭解如何進行註冊。

3. 支援案例提交規定

若要獲得本合約所載明之支援服務，您必須：

- 聯絡我們全球任一營運據點的 EFI 技術支援部門。向技術支援代表人員完整說明您的問題為何。技術支援代表人員將會透過電話試圖解決您的問題。
- 在您聯絡 EFI 時，請提供下列資訊：
 - o 裝置名稱與位置
 - o 本軟體的 Dongle ID 號碼或序號，或本軟體的授權啟用碼 (LAC)
 - o 產品安裝/啟用的日期
 - o 軟體版本
 - o 事件時間紀錄，以及由 EFI 或第三方支援專家所進行的任何現場訪察
 - o 疑似 EFI 產品發生錯誤時，常駐於硬體中的其他軟體的名稱、描述及版本編號。
 - o 電腦環境（作業系統、平台...等）
 - o 故障發生時，機器的硬體及軟體所發生的最新變化的說明描述。

4. 支援部門聯絡方式及資訊：

請造訪 EFI 支援網站，以查詢支援服務及聯絡資訊：

<http://w3.efi.com/Fiery/Products/Workflow-Suite/Fiery-JobFlow/Support>

5. 續約

本合約可於初始期間的任何時候，依 EFI 當時的收費標準，續約額外 12 個月的期間。請聯絡您的經銷商以瞭解更多資訊。

6. 問題的回應與解決

「回應」應指在 EFI 收到您所提出關於本軟體問題資訊，且 EFI 正對問題細節進行研究後，所作出的正面確認（無論為書面或口頭方式告知）。為瞭解問題性質、複製問題或判定可能對軟體造成影響的其他當地網路或網站資訊，EFI 可能會向您要求其他必要資訊。EFI 技術支援部門將會善盡商業上的合理努力，在您最初聯絡後的 24 小時之內給您回應。

「解決」應指客戶問題透過 EFI 而了結，可能包括但不限於：藉由 EFI 提供可下載的文件、新版本的軟體、解決方法、由 EFI 判定該問題無法解決，或由 EFI 判定此問題已被延遲至後續的軟體發行計畫。

於任何使用者情況下，EFI 對於解決問題所需花費之時間，均無任何規定或承諾。

7. 本合約不適用的情況

- 損壞是由意外事故、濫用、誤用或不當使用所導致，或由非 EFI 授權服務供應商的任何人員進行維修（包括升級與擴充）所造成。
- 未經 EFI 書面許可而對產品進行修改。
- 任何 EFI 序號遭到移除或塗銷。

8. 本合約不涵蓋的事項

- 印表機或列印控制器的維修服務。
- 選購項目或硬體的安裝或教育訓練。
- 第三方軟體之安裝。
- 由於客戶在 CPU 上安裝不支援的作業系統，而以不符合規範的方式執行 EFI 軟體，在不符合本軟體所定義之最低系統需求的情況下，於系統中使用本軟體或試圖使用本軟體之維修服務。
- 現場技術支援。
- 因客戶於使用本軟體的電腦上安裝新的硬體，而導致 EFI 之軟體以不符合規範的方式執行的修復/維修服務。
- 對員工再次進行教育訓練。
- 支援未安裝 EFI 軟體的電腦（Macintosh 或 PC），或者維修或支援因客戶移除或刪除檔案、或移除或試圖移除硬體而損壞的軟體產品，除非係由 EFI 客戶支援代表指示而為之。
- 以講座、現場或遠端方式進行專業教育訓練服務。
- 維護版本以下的缺陷修正。
- 軟體本身以外的應用程式或程式問題。

9. 客戶責任

客戶應負責自己所有的數據資料，及本軟體的一般維護。下方列出客戶對於本軟體的附加及具體責任：

- 於 EFI 註冊本軟體
- 即時下載軟體升級內容
- 確保本軟體的使用者及系統管理員，具備執行本軟體及相關職責的充分教育訓練
- 指定一位系統管理員或主要聯絡人
- 資料驗證
- 即時將異常情況回報給 EFI 技術支援部門
- 保持適當的硬體環境，包括適當的溫度及濕度
- 在任何支援服務前及時支付任何適用的費用，若未能付款，將無法提供服務



軟體維護與支援合約

10. 免責聲明；責任限制

關於支援服務、軟體或其任何部分，EFI 對於任何個人或實體均無任何聲明或保證，無論係以明示、暗示或法定之方式，或在本合約的任何其他條款或任何其他通訊之中皆然。在相關法律所允許之最大範圍內，EFI 不提供任何暗示保證、聲明及條件，包括安全性、適售性、適合特定用途及不會造成第三方侵權以及任何司法管轄範圍的法律等效性。EFI 的任何經銷商、代理人或員工，均無權對本合約進行任何修改、延展或追加。

在相關法律所允許之最大範圍內，您同意 EFI 及其供應商針對任何軟體、產品、服務及/或本授權合約提出的所有理賠之所有責任，不論訴訟形式為何（不論是根據合約、侵權、依法等），都應以您支付購買 EFI 軟體的金額為限（如果有的話）。您同意此金額滿足本授權合約的主要目的，且此責任針對由於 EFI 及其供應商之過失或疏忽造成的可能損失和損害而言為公平合理的評估。在相關法律所允許之最大範圍內，在任何情況下，由於軟體、產品、服務及/或本授權合約導致採購替代軟體、產品或服務之成本、利益損失或資料遺失、第三方索賠，或任何特殊、間接、衍生性、懲戒性、懲罰性、偶發損害或信賴利益損害賠償，不論起因或任何責任理論所產生的責任，EFI 及其供應商概不負責，即使 EFI 及其供應商已事先被告知可能發生此類損害。



EFI의 JobFlow 소프트웨어에 대한 1 단계 소프트웨어 유지 관리 및 지원 계약

EFI의 JobFlow 소프트웨어(“소프트웨어”)에 대한 본 소프트웨어 유지 관리 및 지원 계약(“SMSA” 또는 이 “계약”) 하에서 EFI의 의무는 아래에 규정된 기간으로 제한됩니다.

1. 소프트웨어 유지 관리 및 지원 제공과 기대

지원 서비스 및/또는 소프트웨어 업그레이드/업데이트는 본 계약 초기 또는 갱신 기간 동안 받을 수 있습니다. 초기 기간은 EFI에서 소프트웨어가 처음으로 발송된 날짜로부터 12개월입니다. EFI 1 단계 소프트웨어 지원 서비스 가격 책정은 라이선스에 따라 다릅니다. 모든 SMSA 요금은 환불이 불가능하며 서비스는 양도할 수 없습니다. 본 계약은 EFI에서 발송된 소프트웨어 기능을 포함합니다.

본 계약의 기간 동안 EFI는 고객(“귀하”)에게 다음을 제공합니다.

- 풀 버전 업그레이드를 포함한 모든 소프트웨어 업데이트 및 업그레이드는 무료입니다. 운송비는 제외합니다(해당되는 경우).
- Enfocus Pitstop Professional 용 업데이트 및 업그레이드입니다. 기타 타사 소프트웨어 업데이트를 포함하지 않습니다.
- 1 단계 지원: 지역 EFI 업무 시간 동안 전화 및 이메일 지원(아래 연락처 참조)

2. 활성화

본 계약 하에서 유지 관리 및 지원을 받으려면 JobFlow Software를 등록해야 합니다. 등록 방법에 관한 지침은 제품 설명서를 참조하십시오.

3. 지원 사례 제출 요구 사항

본 계약 하에서 지원을 받으려면 다음을 수행해야 합니다.

- 전 세계에 있는 EFI 기술 지원 중 한 곳으로 연락합니다. 기술 지원 담당자에게 귀하의 문제를 자세하게 설명합니다. 기술 지원 담당자가 전화를 통해 귀하의 문제 해결을 시도할 것입니다.
- EFI에 연락할 때는 다음 정보를 제공하십시오.
 - 장치 이름 및 위치
 - 소프트웨어의 Dongle ID 번호나 일련 번호 또는 소프트웨어의 라이선스 활성화 코드(“LAC”)
 - 제품 설치/활성화 날짜
 - 소프트웨어 버전
 - 사건 순서 및 EFI 또는 타사 지원 전문가에 의한 현장 방문 여부
 - EFI 제품 오류로 의심되는 상황이 발생했을 당시 하드웨어에 있던 다른 소프트웨어의 이름, 설명 및 릴리스 번호
 - 컴퓨터 환경(OS, 플랫폼 등...)
 - 오류가 발생한 장비의 하드웨어 및 소프트웨어에서 최근에 변경한 내용에 대한 설명

4. 지원 조직 연락처 및 정보:

지원 및 연락처 정보를 보려면 EFI 지원 웹 사이트(<http://w3.efi.com/Fiery/Products/Workflow-Suite/Fiery-JobFlow/Support>)를 방문하십시오.

5. 갱신

초기 기간 동안 언제든지 추가 12개월 동안 EFI의 기준 시점 비율로 계약서를 갱신할 수 있습니다. 자세한 정보는 판매업자에게 문의하십시오.

6. 응답과 해결책

응답이 있다는 것은 EFI 에서 귀하로부터 소프트웨어 질문에 관한 정보를 받았으며 EFI 에서 자세한 사항을 조사 중이라는 EFI 의 긍정적인 확인(서면 또는 구두로)을 의미할 수 있습니다. EFI 는 질문의 본질을 이해하기 위해, 문제를 재현하기 위해 또는 소프트웨어에 영향을 줄 수 있는 기타 로컬 네트워킹이나 현장 정보를 확인하는 데 필요할 수 있는 추가 정보를 요청할 수 있습니다. EFI 기술 지원은 상업적으로 타당한 노력을 기울여 처음 연락 후 24 시간 이내에 응답할 것입니다.

해결책은 EFI 를 통해 고객 문제가 종결되었음을 의미할 수 있으며 다운로드 가능한 파일에 대한 EFI 조항, 새 소프트웨어 버전, 해결 방법, 문제에 대한 해결책이 없다는 EFI 의 결정 또는 해당 문제가 향후 계획된 소프트웨어 릴리스로 연기되었다는 EFI 의 결정을 포함할 수 있습니다(여기에만 국한되지는 않음).
EFI 는 사용자 사례 해결을 위해 취할 수 있는 조항을 제공하거나 시간에 대한 약속을 하지 않습니다.

7. 본 계약이 적용되지 않는 경우

- EFI 공인 서비스 제공업체가 아닌 곳에서 수행한 사고, 남용, 오용, 잘못된 적용 또는 서비스(업그레이드 및 확장 프로그램 포함)에 의해 발생한 손상
- EFI 의 서면 허가 없이 제품 개조
- EFI 일련 번호가 제거 또는 훼손된 경우

8. 본 계약에 포함되지 않는 내용

- 프린터 또는 인쇄 컨트롤러 서비스
- 선택적 품목 또는 하드웨어에 대한 설치나 교육
- 타사 소프트웨어 설치
- 고객이 소프트웨어가 사용된 CPU 에 지원되지 않는 운영 체제를 설치하거나 소프트웨어에 정의된 최소 시스템 요구 사항을 충족하지 않는 시스템에서 소프트웨어 사용을 시도했기 때문에 설명서대로 작동하지 않는 EFI 소프트웨어에 대한 서비스
- 현장 기술 지원
- 고객이 소프트웨어가 사용된 컴퓨터에 새 하드웨어를 설치했기 때문에 설명서대로 작동하지 않는 EFI 소프트웨어에 대한 수리/서비스
- 직원 재교육
- EFI 소프트웨어가 설치되지 않은 컴퓨터(Mac 또는 PC)에 대한 지원이나 고객이 파일을 제거 또는 삭제했거나 EFI 고객 지원 담당자가 지시하지 않았음에도 하드웨어를 제거했거나 제거하려고 시도했기 때문에 소프트웨어 제품이 손상된 경우의 서비스 또는 지원
- 세미나, 현장 또는 원격 전문 교육 서비스
- 유지 관리되는 버전 하에서 결함 수정
- 소프트웨어 이외의 응용 프로그램이나 프로그램에 대한 질문

9. 고객 책임

고객은 고객이 소유한 데이터 및 소프트웨어에 대한 일반 유지 관리에 대한 책임이 있습니다. 다음은 소프트웨어에 대한 고객의 추가적인, 그리고 특별한 책임 사항입니다.

- EFI 로 소프트웨어 등록
- 적절한 방식으로 소프트웨어 업그레이드 로드
- 소프트웨어 사용자 및 시스템 관리자가 소프트웨어 작동 및 관련 의무에 대해 적절한 교육을 받도록 함
- 시스템 관리자 또는 기본 연락처 지정
- 데이터 확인
- 비정상적인 상황에 대해 EFI 기술 지원에 즉시 보고
- 적당한 온도 및 습도를 포함하여 하드웨어 환경을 적정하게 유지 관리
- 지원 서비스에 앞서 해당 수수료를 적절하게 지급(미지급 시 지원이 보류될 수 있음)

10. 보증 부인, 책임의 제한

EFI 는 개인이나 단체에게 서비스, 소프트웨어 또는 그 일부와 관련하여 어떠한 명시적, 묵시적, 법적 또는 본 계약의 기타 조항이나 기타 형태의 협의를 통한 진술이나 보증을 하지 않습니다. 관련 법률이 허용하는 최대한의 범위에서 EFI 는 관할권 법률 하에서 보안, 상품성, 특정 용도에의 적합성 및 타사 권리의 침해와 이와 동등한 내용을 포함하여 모든 묵시적 보증이나 조건을 명시적으로 부인합니다. EFI 종개인, 대리인 또는 직원은 본 계약에 어떠한 수정, 확장 또는 추가할 수 있는 권한이 없습니다.

관련 법률이 허용하는 최대한의 범위에서 귀하는 행위의 형태에 관계없이(계약 관계, 불법 행위, 성문화 여부 등에 관계없이) 소프트웨어, 제품, 서비스 및/또는 본 라이선스 계약과 관련된 모든 청구에 대한 EFI 와 해당 공급업체의 전체 책임을 EFI 소프트웨어에 대해 귀하가 지불한 금액으로 제한하는 데 동의합니다. 귀하는 그러한 금액이 본 라이선스 계약의 기본 목적을 충족하는 데 충분하고 그러한 책임이 EFI 및/또는 해당 공급업체의 잘못된 행위나 생략으로 인해 발생할 수 있는 손실과 손해에 대한 공정하고 합당한 추정치임에 동의합니다. 관련 법률이 허용하는 최대한의 범위에서 어떠한 경우에도 EFI 와 해당 공급업체는 소프트웨어, 제품, 서비스 및/또는 본 라이선스 계약과 관련하여 책임 이론에 따라 발생한 특별, 간접, 근거, 파생적, 전형적 또는 부수적 손해, 제 3 자 청구, 일실이익 또는 데이터 손실, 대체 소프트웨어, 제품 또는 서비스의 조달 비용에 대해 책임을 지지 않습니다. 이러한 제한은 EFI 와 해당 공급업체가 그러한 손해 가능성을 미리 알고 있었던 경우에도 적용됩니다.



Соглашение об обслуживании технической поддержке программного обеспечения

Соглашение об обслуживании и технической поддержке программного обеспечения уровня 1 для ПО EFI JobFlow

Обязательства EFI по настоящему Соглашению об обслуживании и технической поддержке программного обеспечения («Соглашение») в отношении ПО EFI JobFlow («Программное обеспечение», или «ПО») ограничиваются следующими положениями.

1. Ожидаемые результаты обслуживания и технической поддержки ПО

Услуги по технической поддержке и/или модификации/обновлению ПО предоставляются на протяжении первоначального и продленного срока действия настоящего Соглашения. Первоначальный срок составляет 12 месяцев с даты первой поставки ПО компанией EFI. Цены на услуги EFI по технической поддержке уровня 1 в отношении ПО определяются на основании числа лицензий. Все платежи по настоящему Соглашению являются невозвратными, а услуги не подлежат передаче третьим лицам. Настоящее Соглашение распространяется на функционал ПО в том виде, в котором оно было поставлено компанией EFI.

На протяжении срока действия настоящего Соглашения компания EFI обязуется предоставлять Клиенту (вам):

- все модификации и обновления ПО, включая полные обновления соответствующей версии, бесплатно, за исключением возможных расходов на доставку;
- обновления и модификации для Enfocus Pitstop Professional (обновление стороннего программного обеспечения не предусмотрено);
- поддержку уровня 1: поддержку по телефону и электронной почте в часы работы местного подразделения компании EFI (см. контактные данные ниже).

2. Активация

Для получения обслуживания и технической поддержки по настоящему Соглашению вам необходимо зарегистрировать свое ПО JobFlow. Инструкции по регистрации приведены в документации к вашему Продукту.

3. Порядок обращения за технической поддержкой

Для получения технической поддержки по настоящему Соглашению вам необходимо совершить следующие действия.

- Обратиться в Службу технической поддержки EFI в одном из международных офисов нашей компании. Подробно описать проблему специалисту Службы технической поддержки. Специалист Службы технической поддержки постарается решить вашу проблему по телефону.
- При обращении в EFI нужно сообщить следующую информацию:
 - o Название и местонахождение устройства.
 - o Идентификационный номер аппаратного ключа, или серийный номер ПО, или Код активации лицензии на ПО.
 - o Дата установки или активации продукта.
 - o Версия ПО.
 - o Хронология событий и любых посещений места установки специалистом по технической поддержке EFI или другой организации.
 - o Название, описание и номер выпуска другого ПО, имевшегося на устройстве на момент предполагаемого выхода из строя продукта EFI.
 - o Сведения о вычислительной среде (ОС, платформа и т. д.).
 - o Описание недавних изменений устройства и ПО машины, на которой возникла неисправность.

4. Служба поддержки: контактные данные и информация

Посетите веб-сайт Службы поддержки EFI: <http://w3.efi.com/Fiery/Products/Workflow-Suite/Fiery-JobFlow/Support>.

5. Продление срока действия

Соглашение может быть продлено в любое время в течение первоначального срока на следующие 12 месяцев по действующим на тот момент ставкам EFI. За дополнительной информацией обращайтесь к своему торговому представителю.



Соглашение об обслуживании и технической поддержке программного обеспечения

6. Ответ на обращение и решение проблемы

Ответ означает подтверждение в письменном или устном виде со стороны EFI того, что компания EFI получила ваш запрос и информацию о возникшей проблеме с ПО и изучает ситуацию. EFI может запросить дополнительную информацию, необходимую для понимания характера проблемы, воспроизведения ситуации или определения других особенностей местной сети или вычислительной среды, которые могут влиять на работу ПО. Служба технической поддержки EFI приложит разумные с коммерческой точки зрения усилия для того, чтобы дать вам ответ в течение 24 часов с момента первоначального обращения.

Решение означает устранение проблемы заказчиком компанией EFI и может включать: предоставление компанией EFI загружаемого файла, новой версии ПО, способа обойти проблему, вывод EFI о том, что проблема не может быть решена или что она относится к последующему плановому выпуску ПО.

EFI не оговаривает и не обязуется соблюдать какие-либо сроки решения той или иной проблемы.

7. Настоящее Соглашение не применяется в следующих случаях

- Повреждение вызвано аварией, злоупотреблением, неправильным использованием, неправильным применением или обслуживанием (включая модификации и расширения), выполненным кем-либо, кроме Авторизованного поставщика услуг EFI.
- Продукт был модифицирован без письменного разрешения EFI.
- Какой-либо серийный номер EFI был удален или стерт.

8. Настоящее Соглашение не распространяется на следующее

- Обслуживание принтера или контроллера принтера.
- Установку дополнительных элементов или оборудования и соответствующее обучение.
- Установку стороннего программного обеспечения.
- Обслуживание ПО EFI, которое не работает в соответствии со спецификациями по причине того, что Клиент установил неподдерживаемую операционную систему на центральный процессор, на котором используется ПО, или пытается использовать ПО на системе, не соответствующей минимальным системным требованиям, определенным для данного ПО.
- Техническую поддержку на месте.
- Ремонт/обслуживание ПО EFI, которое не работает в соответствии со спецификациями по причине того, что Клиент установил новое оборудование на компьютер, на котором используется ПО.
- Переподготовку сотрудников.
- Поддержку компьютеров (Macintosh или ПК), на которых отсутствует ПО EFI, или обслуживание и техническую поддержку в случае, если программный продукт поврежден по причине того, что Клиент перенес или удалил файлы или пытался удалить оборудование без соответствующих указаний специалиста Службы поддержки клиентов EFI.
- Услуги по проведению семинаров и профессионального обучения на месте или дистанционно.
- Исправление дефектов версий ниже поддерживаемого уровня.
- Вопросы по любым приложениям или программам, кроме ПО.

9. Обязанности клиента

Клиент несет ответственность за свои собственные данные и общее обслуживание ПО. Ниже перечислены дополнительные конкретные обязанности Клиента в отношении ПО.

- Регистрация ПО в компании EFI.
- Своевременная загрузка модификаций ПО.
- Обеспечение прохождения пользователями ПО и системным администратором надлежащей подготовки по эксплуатации ПО и выполнение соответствующих обязанностей.
- Назначение системного администратора или лица, ответственного за первичные контакты.
- Проверка данных.
- Своевременное сообщение о нештатных ситуациях в Службу технической поддержки EFI.
- Обеспечение надлежащей среды для оборудования, в том числе требуемых температуры и влажности.
- Своевременное осуществление соответствующих платежей до оказания услуг по технической поддержке, в которых может быть отказано в случае неплаты.



Соглашение об обслуживании и технической поддержке программного обеспечения

10. ОТКАЗ ОТ ГАРАНТИЙНЫХ ОБЯЗАТЕЛЬСТВ, ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

EFI НЕ ДАЕТ НИКАКИХ ГАРАНТИЙ И НЕ ДЕЛАЕТ НИКАКИХ ЗАЯВЛЕНИЙ КАКОМУ-ЛИБО ЛИЦУ ИЛИ ОРГАНИЗАЦИИ В ОТНОШЕНИИ УСЛУГ ПО ТЕХНИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКЕ, ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ИЛИ КАКОЙ-ЛИБО ИХ ЧАСТИ, НЕЗАВИСИМО ОТ ТОГО, ЯВЛЯЮТСЯ ЛИ ТАКИЕ ГАРАНТИИ ИЛИ ЗАЯВЛЕНИЯ ЯВНО ВЫРАЖЕННЫМИ, ПОДРАЗУМЕВАЕМЫМИ, ПРЕДУСМОТРЕННЫМИ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВОМ ИЛИ СОДЕРЖАЩИМИСЯ В ЛЮБОМ ДРУГОМ ПОЛОЖЕНИИ НАСТОЯЩЕГО СОГЛАШЕНИЯ ИЛИ ЛЮБОМ ДРУГОМ СООБЩЕНИИ. В МАКСИМАЛЬНОЙ СТЕПЕНИ, ДОПУСКАЕМОЙ ДЕЙСТВУЮЩИМ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВОМ, EFI ОПРЕДЕЛЕННО ЗАЯВЛЯЕТ ОБ ОТКАЗЕ ОТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ В ОТНОШЕНИИ ЛЮБЫХ ПОДРАЗУМЕВАЕМЫХ ГАРАНТИЙ ИЛИ УСЛОВИЙ БЕЗОПАСНОСТИ, ПРИГОДНОСТИ ДЛЯ КОММЕРЧЕСКОГО ИСПОЛЬЗОВАНИЯ И ПРИГОДНОСТИ ДЛЯ КАКОЙ-ЛИБО ОПРЕДЕЛЕННОЙ ЦЕЛИ, НЕНАРУШЕНИЯ ПРАВ ТРЕТЬИХ ЛИЦ И АНАЛОГИЧНЫХ ГАРАНТИЙ И УСЛОВИЙ ПО ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВУ В РАМКАХ ЛЮБОЙ ЮРИСДИКЦИИ. НИКТО ИЗ ДИЛЕРОВ, АГЕНТОВ ИЛИ СОТРУДНИКОВ EFI НЕ ИМЕЕТ ПРАВА ВНОСИТЬ КАКИЕ-ЛИБО ИЗМЕНЕНИЯ, ДОПОЛНЕНИЯ ИЛИ ПОПРАВКИ В НАСТОЯЩЕЕ СОГЛАШЕНИЕ.

В МАКСИМАЛЬНОЙ СТЕПЕНИ, ДОПУСКАЕМОЙ ДЕЙСТВУЮЩИМ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВОМ, ВЫ СОГЛАШАЕТЕСЬ С ТЕМ, ЧТО ОТВЕТСТВЕННОСТЬ КОМПАНИИ EFI И ЕЕ ПОСТАВЩИКОВ ПО ВСЕМ РЕКЛАМАЦИЯМ, СВЯЗАННЫМ С КАКИМ-ЛИБО ПРОГРАММНЫМ ОБЕСПЕЧЕНИЕМ, ПРОДУКТОМ, УСЛУГАМИ И/ИЛИ НАСТОЯЩИМ ЛИЦЕНЗИОННЫМ СОГЛАШЕНИЕМ, НЕЗАВИСИМО ОТ ФОРМЫ ИСКА (БУДЬ ТО ПО ДОГОВОРУ, ВСЛЕДСТВИЕ ПРАВОНАРУШЕНИЯ, ПО ЗАКОНУ ИЛИ ИНЫМ ОБРАЗОМ), ОГРАНИЧИВАЕТСЯ СУММОЙ, УПЛАЧЕННОЙ ВАМИ ЗА ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ EFI (ЕСЛИ ОНА БЫЛА УПЛАЧЕНА). ВЫ СОГЛАШАЕТЕСЬ С ТЕМ, ЧТО ТАКОЙ СУММЫ БУДЕТ ДОСТАТОЧНО ДЛЯ СООТВЕТСТВИЯ ОСНОВНОЙ ЦЕЛИ НАСТОЯЩЕГО ЛИЦЕНЗИОННОГО СОГЛАШЕНИЯ И ЧТО ТАКАЯ МЕРА ОТВЕТСТВЕННОСТИ ЯВЛЯЕТСЯ СПРАВЕДЛИВОЙ И РАЗУМНОЙ ОЦЕНКОЙ ЛЮБЫХ УБЫТКОВ И ЛЮБОГО УЩЕРБА, КОТОРЫЕ МОГУТ БЫТЬ НАНЕСЕНЫ В СЛУЧАЕ НЕПРАВОМЕРНЫХ ДЕЙСТВИЙ ИЛИ БЕЗДЕЙСТВИЯ СО СТОРОНЫ КОМПАНИИ EFI И/ИЛИ ЕЕ ПОСТАВЩИКОВ. В МАКСИМАЛЬНОЙ СТЕПЕНИ, ДОПУСКАЕМОЙ ДЕЙСТВУЮЩИМ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВОМ, КОМПАНИЯ EFI И ЕЕ ПОСТАВЩИКИ НИ ПРИ КАКИХ ОБСТОЯТЕЛЬСТВАХ НЕ НЕСУТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ЗА СТОИМОСТЬ ПРИОБРЕТЕНИЯ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, ПРОДУКТОВ ИЛИ УСЛУГ НА ЗАМЕНУ, ЗА УПУЩЕННУЮ ВЫГОДУ ИЛИ УТРАЧЕННЫЕ ДАННЫЕ, ПРЕТЕНЗИИ ТРЕТЬИХ ЛИЦ, КАКИЕ-ЛИБО ФАКТИЧЕСКИЕ УБЫТКИ, ОПРЕДЕЛЯЕМЫЕ ОСОБЫМИ ОБСТОЯТЕЛЬСТВАМИ ДЕЛА, НЕПРЯМЫЕ УБЫТКИ, РАСХОДЫ, ПОНЕСЕННЫЕ В РАСЧЕТЕ НА ИСПОЛНЕНИЕ ДОГОВОРА, ПРЕДСКАЗУЕМЫЕ КОСВЕННЫЕ УБЫТКИ, ШТРАФНЫЕ УБЫТКИ, УБЫТКИ, ПРИСУЖДАЕМЫЕ В ПОРЯДКЕ НАКАЗАНИЯ, ИЛИ ПОБОЧНЫЕ УБЫТКИ, ВНЕ ЗАВИСИМОСТИ ОТ ТОГО, КАК ОНИ ВОЗНИКЛИ, И ОТ ДОКТРИНЫ ОТВЕТСТВЕННОСТИ, В СВЯЗИ С ЛЮБЫМ ПРОГРАММНЫМ ОБЕСПЕЧЕНИЕМ, ПРОДУКТОМ, УСЛУГАМИ И/ИЛИ НАСТОЯЩИМ ЛИЦЕНЗИОННЫМ СОГЛАШЕНИЕМ. ЭТО ОГРАНИЧЕНИЕ ДЕЙСТВУЕТ И В ТОМ СЛУЧАЕ, ЕСЛИ КОМПАНИЯ EFI И ЕЕ ПОСТАВЩИКИ БЫЛИ УВЕДОМЛЕНЫ О ВОЗМОЖНОСТИ ТАКИХ УБЫТКОВ.



Umowa dotycząca konserwacji i wsparcia ziązanego z oprogramowaniem

Umowa dotycząca konserwacji i wsparcia poziomu 1 ziązanego z oprogramowaniem JobFlow firmy EFI

Zobowiązania firmy EFI wynikające z postanowień niniejszej umowy dotyczącej konserwacji i wsparcia ziązanego z oprogramowaniem („SMSA” lub „Umowa”) JobFlow firmy EFI („Oprogramowanie”) ograniczają się do następujących kwestii:

1. Produkty oraz usługi dostarczane w ramach umowy dotyczącej konserwacji i wsparcia ziązanego z oprogramowaniem

Usługi wsparcia i/lub uaktualnienia/aktualizacje Oprogramowania będą dostępne w okresie początkowym lub okresie przedłużenia Umowy. Okres początkowy wynosi 12 miesięcy od dnia dostarczenia Oprogramowania przez firmę EFI. Opłaty należne za usługi wsparcia EFI poziomu 1 dla Oprogramowania są naliczane na podstawie liczby licencji. Opłaty wynikające z postanowień Umowy SMSA nie podlegają zwrotowi, a prawa do korzystania z usług nie można przenosić na osoby trzecie. Umowa opisuje działanie Oprogramowania w postaci dostarczonej przez EFI.

W okresie obowiązywania Umowy EFI zapewni klientowi („Użytkownik”):

- Wszelkie aktualizacje i uaktualnienia Oprogramowania, w tym uaktualnienia pełnych wersji, bez żadnych opłat. Nie obejmuje to kosztów dostawy.
- Aktualizacje i uaktualnienia oprogramowania Enfocus Pitstop Professional. Nie dotyczy aktualizacji oprogramowania innych firm.
- Usługi wsparcia poziomu 1: wsparcie telefoniczne i za pośrednictwem poczty elektronicznej w godzinach pracy lokalnych oddziałów EFI (dane kontaktowe podano poniżej).

2. Aktywacja

Aby skorzystać z usług konserwacji i wsparcia na mocy umowy, konieczne jest zarejestrowanie posiadanego oprogramowania JobFlow przez Użytkownika. Instrukcje dotyczące rejestracji można znaleźć w dokumentacji produktu.

3. Wymagania dotyczące wniosków o skorzystanie z usług wsparcia

Aby uzyskać wsparcie na mocy umowy, użytkownik powinien wykonać następujące czynności:

- Skontaktować się z działem wsparcia technicznego EFI w jednym z naszych biur. Opisać dokładnie problem przedstawicielowi wsparcia technicznego. Przedstawiciel działu wsparcia technicznego podejmie próbę rozwiązania problemu przez telefon.
- Kontaktując się z firmą EFI, należy podać następujące informacje:
 - o Nazwa i lokalizacja firmy
 - o Identyfikator klucza sprzętowego lub numer seryjny Oprogramowania bądź kody aktywacji licencji („LAC”) Oprogramowania
 - o Data instalacji/aktywacji produktu
 - o Wersja oprogramowania
 - o Przebieg zdarzenia oraz informacje o wszelkich wizytach specjalistów firmy EFI lub firm zewnętrznych
 - o Nazwa, opis i numer wersji innego oprogramowania zainstalowanego na sprzęcie w czasie, w którym doszło do ewentualnej awarii produktu EFI
 - o Środowisko komputerowe (system operacyjny, platforma itp.)
 - o Opis dokonanych ostatnio zmian dotyczących sprzętu lub oprogramowania w czasie, w którym doszło do awarii

4. Sposób zapewniania wsparcia i dane kontaktowe:

W celu uzyskania wsparcia i danych kontaktowych prosimy o odwiedzenie strony wsparcia firmy EFI:
<http://w3.efi.com/Fiery/Products/Workflow-Suite/Fiery-JobFlow/Support>.

Umowa dotycząca konserwacji i wsparcia związanego z oprogramowaniem

5. Przedłużenie umowy

Umowę można przedłużyć w dowolnym momencie w czasie trwania okresu początkowego o kolejne 12 miesięcy według stawek aktualnie obowiązujących w firmie EFI. Aby uzyskać więcej informacji, należy skontaktować się z lokalnym dystrybutorem.

6. Odpowiedź i rozwiązanie problemu

Przez odpowiedź na zgłoszenie rozumie się (pisemne lub ustne) potwierdzenie ze strony firmy EFI otrzymania od Użytkownika informacji dotyczących problemu z Oprogramowaniem oraz rozpoczęcia rozpatrywania sprawy. Firma EFI może zażądać dodatkowych informacji potrzebnych do rozpoznania problemu, do jego odtworzenia lub do ustalenia innych faktów dotyczących lokalnej sieci lub placówki, które mogą mieć wpływ na oprogramowanie. Dział wsparcia technicznego EFI dąży do wszelkich zasadnych z ekonomicznego punktu widzenia starań, aby odpowiedzieć Użytkownikowi w ciągu 24 godzin od otrzymania pierwszego zgłoszenia.

Rozwiązanie oznacza zamknięcie zgłoszenia klienta przez firmę EFI i może obejmować między innymi: dostarczenie przez firmę EFI pliku do pobrania, nowej wersji Oprogramowania, metody rozwiązania problemu lub określenie przez firmę EFI, że dany problem nie może zostać rozwiązany, bądź wskazanie, że próba rozwiązania problemu zostanie podjęta w kolejnej planowanej wersji Oprogramowania.

Firma EFI nie przyjmuje żadnych zobowiązań co do terminu rozwiązania problemu zgłoszonego przez użytkownika.

7. Umowa nie ma zastosowania, jeżeli:

- usterka powstała na skutek wypadku, celowego uszkodzenia, nieprawidłowego użytkowania lub stosowania, bądź serwisowania (w tym dokonywania uaktualnień bądź rozbudowy) przez osobę niebędącą autoryzowanym dostawcą usług firmy EFI;
- produkt został zmodyfikowany bez pisemnej zgody firmy EFI;
- doszło do usunięcia lub uszkodzenia numeru seryjnego firmy EFI.

8. Umowa nie obejmuje:

- usług związanych z drukarką lub kontrolerem druku;
- instalacji lub szkolenia w zakresie opcjonalnych elementów lub sprzętu;
- instalacji oprogramowania firm zewnętrznych;
- serwisowania oprogramowania firmy EFI, które nie działa zgodnie ze specyfikacjami, ponieważ Klient zainstalował nieobsługiwany system operacyjny na dysku, na którym używane jest Oprogramowanie, lub próbował używać Oprogramowania na komputerze niespełniającym minimalnych wymagań systemowych określonych dla Oprogramowania;
- wsparcia technicznego udzielanego w siedzibie klienta;
- naprawy/serwisowania oprogramowania firmy EFI, które nie działa zgodnie ze specyfikacjami, ponieważ Klient zainstalował nowy sprzęt na komputerze, na którym używane jest Oprogramowanie;
- ponownego szkolenia pracowników;
- wsparcia dotyczącego komputerów (Macintosh lub PC), na których nie jest zainstalowane oprogramowanie firmy EFI, lub serwisowania bądź wsparcia, jeżeli oprogramowanie jest uszkodzone, ponieważ klient usunął pliki lub usunął bądź próbował usunąć sprzęt, o ile nie o trzymał odpowiednich instrukcji od pracownika działu obsługi klienta firmy EFI;
- seminarijnych, lokalnych ani zdalnych usług szkolenia zawodowego;
- usuwania wad w oprogramowaniu w wersji, która nie jest już objęta wsparciem;
- problemów dotyczących aplikacji lub programów innych niż Oprogramowanie.

Umowa dotycząca konserwacji i wsparcia związanego z oprogramowaniem

9. Obowiązki klienta

Klient ponosi odpowiedzialność za własne dane oraz za ogólną konserwację Oprogramowania. Poniżej wymieniono dodatkowe i konkretne obowiązki Klienta dotyczące Oprogramowania:

- Rejestracja Oprogramowania w witrynie firmy EFI
- Regularne instalowanie uaktualnień Oprogramowania
- Dbanie o to, aby użytkownicy Oprogramowania i administrator systemu zostali odpowiednio przeszkoleni z zakresu obsługi Oprogramowania i związanych z tym obowiązków
- Wyznaczenie administratora systemu lub głównej osoby kontaktowej
- Weryfikacja danych
- Niezwłoczne zgłaszanie nietypowych sytuacji do działu wsparcia technicznego firmy EFI
- Zapewnienie odpowiednich warunków w miejscu pracy sprzętu, w tym prawidłowej temperatury i poziomu wilgotności
- Terminowe regulowanie należnych opłat przed skorzystaniem z usług wsparcia (świadczenie usług wsparcia może zostać wstrzymane w przypadku nieuregulowania należności)

10. WYŁĄCZENIE ODPOWIEDZIALNOŚCI Z TYTUŁU GWARANCJI; OGRANICZENIE ODPOWIEDZIALNOŚCI

FIRMA EFI NIE WYSTOSOWUJE ŻADNYCH OŚWIADCZEŃ ANI NIE UDZIELA ŻADNYCH GWARANCJI JAKIEJKOLWIEK OSOBIE FIZYCZNEJ ANI PRAWNEJ DOTYCZĄCYCH USŁUG WSPARCIA, OPROGRAMOWANIA LUB JAKIEJKOLWIEK JEJ CZĘŚCI, CZY TO WYRAŻNYCH, DOROZUMIANYCH CZY USTAWOWYCH, W JAKIMKOLWIEK ZAPISIE NINIEJSZEJ UMOWY BĄDŹ JAKICHKOLWIEK INNYCH INFORMACJACH. W MAKSYMALNYM ZAKRESIE DOPUSZCZONYM W MYŚL OBOWIĄZUJĄCYCH PRZEPISÓW PRAWA FIRMA EFI W SZCZEGÓLNOŚCI NIE PONOSI ODPOWIEDZIALNOŚCI Z TYTUŁU DOROZUMIANEJ GWARANCJI W ZAKRESIE BEZPIECZEŃSTWA, PRZYDATNOŚCI HANDLOWEJ, PRZYDATNOŚCI DO OKREŚLONEGO CELU ORAZ NIENARUSZANIA PRAW OSÓB TRZECICH W JAKIEJKOLWIEK JURYSDYKCJI. ŻADEN DYSTRYBUTOR, PRZEDSTAWICIEL LUB PRACOWNIK FIRMY EFI NIE MA PRAWA MODYFIKOWAĆ BĄDŹ ROZSZERZAĆ NINIEJSZEJ UMOWY ANI DODAWAĆ DO NIEJ INFORMACJI.

W MAKSYMALNYM ZAKRESIE DOPUSZCZONYM W MYŚL OBOWIĄZUJĄCYCH PRZEPISÓW PRAWA, UŻYTKOWNIK POTWIERDZA, ŻE ODPOWIEDZIALNOŚĆ FIRMY EFI I JEJ DOSTAWCÓW W ZAKRESIE ROSZCZEŃ DOTYCZĄCYCH WSZELKIEGO OPROGRAMOWANIA, PRODUKTÓW, USŁUG I/LUB WARUNKÓW NINIEJSZEJ UMOWY LICENCYJNEJ, NIEZALEŻNIE OD RODZAJU PODJĘTYCH DZIAŁAŃ (NA SKUTEK ODPOWIEDZIALNOŚCI KONTRAKTOWEJ, DELIKTOWEJ LUB ZWIĄZANEJ Z WYKONYWANIEM FUNKCJI), OGRANICZA SIĘ DO WYSOKOŚCI KWOTY UISZCZONEJ PODCZAS ZAKUPU OPROGRAMOWANIA (JEŚLI ZOSTAŁA UISZCZONA JAKAKOLWIEK KWOTA). UŻYTKOWNIK POTWIERDZA, ŻE WSPOMNIANA KWOTA W WYSTARCZAJĄCYM STOPNIU ZASPOKAJA PODSTAWOWY CEL NINIEJSZEJ UMOWY LICENCYJNEJ, A TAKŻE, ŻE OKREŚLONY STOPIEŃ ODPOWIEDZIALNOŚCI STANOWI SPRAWIEDLIWE ZADOŚĆCZYNIENIE ZA STRATY, KTÓRE MOGĄ WYSTĄPIĆ WSKUTEK BEZPRAWNEGO DZIAŁANIA LUB ZANIEDBANIA FIRMY EFI I/LUB JEJ DOSTAWCÓW. W MAKSYMALNYM ZAKRESIE DOPUSZCZONYM W MYŚL OBOWIĄZUJĄCYCH PRZEPISÓW PRAWA FIRMA EFI LUB JEJ DOSTAWCY NIE BĘDĄ PONOSIĆ KOSZTÓW ZAKUPU OPROGRAMOWANIA ZASTĘPCZEGO, PRODUKTÓW CZY USŁUG, UTRACONYCH ZYSKÓW ORAZ DANYCH, ZASPOKAJAĆ ROSZCZEŃ OSÓB TRZECICH ANI WYPŁACAĆ ŻADNYCH ODSZKODOWAŃ SPECJALNYCH, POŚREDNICH, ZALEŻNYCH, WYNIKOWYCH, KARNYCH, Z NAWIĄZKĄ BĄDŹ UBOCZNYCH, NIEZALEŻNIE OD ICH PRZYCZYNY ORAZ PODSTAWY ZOBOWIĄZANIA, W ZWIĄZKU Z KORZYSTANIEM Z OPROGRAMOWANIA, PRODUKTU, USŁUG I/LUB PRZESTRZEGANIEM WARUNKÓW NINIEJSZEJ UMOWY LICENCYJNEJ. OGRANICZENIE OBOWIĄZUJE NAWET WTEDY, GDY FIRMA EFI I JEJ DOSTAWCY ZOSTALI UPRZEDZENI O MOŻLIWOŚCI WYSTĄPIENIA SZKÓD.

EFI'nin JobFlow yazılımı için seviye 1 yazılım bakım ve destek anlaşması

EFI'nin JobFlow yazılımı ("Yazılım") için bu Yazılım bakım ve destek anlaşması ("SMSA" veya bu "anlaşma") kapsamındaki EFI yükümlülükleri aşağıda belirtilen koşullarla sınırlandırılmıştır:

1. Yazılım bakımı ve desteği tarafından sunulanlar ve beklentiler

Destek hizmetleri ve/veya yazılım yükseltmeleri/güncellemeleri bu anlaşmanın başlangıç veya yenileme dönemleri boyunca geçerli olacaktır. Başlangıç dönemi, Yazılımın EFI tarafından kargoya verilmesinden sonraki 12 aylık dönemdir. Yazılım için EFI Seviye 1 destek hizmetleri lisans başına olacak şekilde ücretlendirilir. Tüm SMSA ücretleri geri ödemesizdir ve hizmetler devredilmez. Bu anlaşma, yazılımın EFI tarafından gönderilmesinden sonraki işlevlerini kapsar.

Bu anlaşma süresi boyunca EFI, Müşteriye ("siz") şunları sağlar:

- Tam sürüm yükseltmeleri dahil olmak üzere, tüm yazılım güncellemeleri ve yükseltmeleri ücretsiz olarak sunulur. Nakliye ücreti (varsa) hariç tutulur.
- Enfocus Pitstop Professional için güncellemeler ve yükseltmeler. Diğer 3. taraf yazılım güncellemelerini içermez.
- Seviye 1 desteği : Yerel EFI iş saatlerinde telefon ve e-posta desteği (iletişim bilgileri aşağıdadır)

2. Etkinleştirme

Bu anlaşma kapsamında bakım ve destek almak için JobFlow yazılımınızı kaydetmeniz gerekir. Nasıl kaydedeceğinize ilişkin talimatlar için Ürün belgenize bakın.

3. Destek başvurusu gereksinimleri

Bu anlaşma kapsamında destek almak için aşağıdakileri yapmalısınız:

- Dünya genelindeki şirket konumlarımızın iş yeri konumlarımızdan birinde EFI Teknik destek ile iletişim kurun. Sorununuz bir Teknik destek temsilcisine tam olarak açıklayın. Teknik destek temsilcisi sorununuzu telefonda çözmeyi deneyecektir.
- EFI ile iletişime geçerken şu bilgileri sağlayın:
 - o Birimin adı ve konumu
 - o Yazılımın lisans aktivasyon kodu ("LAC") veya Yazılımın Program kilidi kimliği ya da Seri numarası
 - o Ürünün kurulum/etkinleştirme tarihi
 - o Yazılım sürümü
 - o Olayın ve EFI veya üçüncü taraf destek uzmanı tarafından gerçekleştirilen yerinde ziyaretin kronolojisi
 - o Şüphelenilen EFI ürünü arızasının gerçekleştiği zamanda donanımda bulunan diğer yazılımın adı, tanımı ve sürüm numarası.
 - o Bilgi işlem ortamı (i işletim sistemi, Platform, vs.)
 - o Hatanın meydana geldiği yerde makinenin donanım ve yazılımında yakın zamanda gerçekleştirilen değişikliklerin tanımı

4. Destek kurumu ile iletişim bilgileri:

Destek ve iletişim bilgileri için lütfen EFI Desteği web sitesini ziyaret edin: <http://w3.efi.com/Fiery/Products/Workflow-Suite/Fiery-JobFlow/Support>

5. Yenilemeler

Anlaşma, başlangıç dönemindeki herhangi bir zamanda ek 12 aylık bir dönem için EFI'nin o tarihte geçerli olan fiyatlarıyla yenilenebilir. Daha fazla bilgi için lütfen satıcınızla iletişime geçin.

6. Yanıt ve çözüm bulma

EFI'den alınan yanıt, EFI'nin Yazılımın bir sorununa ilişkin sizden bilgi aldığı ve ayrıntıları araştırmakta olduğu anlamına gelen olumlu bir bilgilendirmedir (yazılı veya sözlü). EFI; sorunun doğasını anlamak, sorunu yeniden oluşturmak veya yazılım üzerinde etkisi olabilecek diğer yerel ağ ve site bilgilerini belirlemek için gerekli olabilecek ek bilgiler talep edebilir. EFI Teknik destek, ilk kez iletişim kurulmasından sonraki 24 saat içinde size yanıt verebilmek için ticari olarak makul çabayı gösterecektir.

Çözüm bulma bir müşteri sorununun EFI tarafından kapatılması anlamına gelir ve EFI tarafından indirilebilir bir dosyanın, Yazılımın yeni sürümünün veya geçici bir çözümün sağlanmasını; EFI tarafından sorunun hiçbir çözümünün olmadığını belirlenmesini ya da EFI tarafından sorunun gelecekteki planlanan bir yazılım Sürümüne ertelendiğinin belirlenmesini içerir, ancak bunlarla sınırlı değildir.

EFI, herhangi bir kullanıcı sorunu için çözüm bulunacağına ilişkin hiçbir hükümde veya taahhütte bulunmaz.

7. Bu anlaşma aşağıdaki durumlarda geçerli değildir:

- EFI Yetkili hizmet sağlayıcısı olmayan biri tarafından gerçekleştirilen kaza, suistimal, hatalı kullanım veya hatalı uygulama ya da servis nedeniyle (yükseltmeler ve genişletmeler dahil olmak üzere) hasar oluşması.
- EFI'nin yazılı izni olmadan üründe değişiklik yapılması.
- Herhangi bir EFI seri numarasının kaldırılması veya tahrif edilmesi.

8. Bu anlaşma şunları kapsamaz:

- Yazıcı veya yazdırma kontrol ünitesi hizmetleri.
- İsteğe bağlı öğeler veya donanım ile ilgili kurulum ya da eğitim.
- Üçüncü taraf yazılımının kurulumu.
- Müşterinin Yazılımın bulunduğu işletim sistemindeki CPU'ya desteklenmeyen bir işletim sistemi kurması veya Yazılım için tanımlanan minimum sistem gereksinimlerini karşılamayan bir sistemde Yazılımı kullanmaya çalışması nedeniyle, teknik özelliklere uygun şekilde çalışmayan bir EFI yazılımına servis uygulanması.
- Yerinde teknik destek.
- Müşterinin Yazılımı kullanıldığı bilgisayara yeni bir donanım kurması nedeniyle teknik özelliklere uygun şekilde çalışmayan bir EFI yazılımına onarım/servis uygulanması.
- Çalışanların yeniden eğitilmesi.
- EFI yazılımının bulunmadığı bilgisayarlar (Macintosh veya PC) için destek sağlanması, müşterinin dosyaları kaldırmasından veya silmesinden veya bir EFI Müşteri desteği temsilcisi tarafından talimat verilmediği halde müşterinin donanımı kaldırmasından veya kaldırmayı denemesinden kaynaklanan yazılım ürünü hasarı için destek sağlanması.
- Seminerler, yerinde veya uzaktan Profesyonel eğitim hizmetleri.
- Sürdürülen sürümlerden daha eski sürümler için sorun giderme.
- Yazılımın dışındaki uygulamalarla veya programlarla ilgili sorular

9. Müşteri sorumlulukları

Müşteri kendi verilerinden ve Yazılımın genel bakımından sorumludur. Müşterinin Yazılıma ilişkin ek ve özel sorumlulukları aşağıda listelenmiştir:

- Yazılımın EFI'ye kaydedilmesi
- Yazılım yükseltmelerinin zamanında yüklenmesi
- Yazılımın çalışması ve bağlantılı görevlerle ilgili olarak Yazılım kullanıcılarının ve bir sistem yöneticisinin yeterli eğitime sahip olmalarının sağlanması
- Bir sistem yöneticisinin veya birincil iletişim kişinin atanması
- Verilerin doğrulanması
- Olağan dışı durumların EFI Teknik desteğe zamanında raporlanması
- Uygun sıcaklık ve nem dahil olmak üzere, donanım için uygun çevre koşullarının korunması
- Geçerli ücretlerin destek hizmetlerinin sağlanmasından önce zamanında ödenmesi (ödeme yapılmaması durumunda hizmetler sağlanmayabilir).

10. GARANTİ REDDİ; SORUMLULUK SINIRLAMASI

EFI; DESTEK HİZMETLERİ, YAZILIM VEYA BUNLARIN HERHANGİ BİR PARÇASIYLA İLGİLİ OLARAK HİÇBİR KİŞİYE VEYA KURUMA AÇIK, ZİMNİ, KANUNİ ŞEKİLDE VEYA BU ANLAŞMANIN HERHANGİ BAŞKA BİR HÜKMÜNDE YA DA BAŞKA BİR İLETİŞİMDE HİÇBİR BEYANDA BULUNMAZ VEYA GARANTİ VERMEZ. EFI GEÇERLİ YASALARIN İZİN VERDİĞİ EN GENİŞ KAPSAMDA, HER TÜRLÜ ZİMNİ GÜVENLİK, PAZARLANABİLİRLİK, BELİRLİ BİR AMACA UYGUNLUK VE ÜÇÜNCÜ TARAF HAKLARINI İHLAL ETMEME GARANTİSİNİ VEYA KOŞULUNU VE HERHANGİ BİR YARGI ALANININ YASALARINA GÖRE BUNLARIN EŞDEĞERLERİNİ ÖZEL OLARAK REDDEDER. HİÇBİR EFI SATICISI, ACENTESİ VEYA ÇALIŞANI BU ANLAŞMADA HERHANGİ BİR DEĞİŞİKLİK, GENİŞLETME VEYA EKLEME YAPMA YETKİSİNE SAHİP DEĞİLDİR.

GEÇERLİ YASALARIN İZİN VERDİĞİ EN GENİŞ KAPSAMDA, HERHANGİ BİR YAZILIMLA, ÜRÜNLE, HİZMETLERLE VE/VEYA BULIŞANS ANLAŞMASIYLA İLGİLİ OLARAK YAPILAN TÜM TALEPLERİN, EYLEM BİÇİMİNDEN BAĞIMSIZ OLARAK (SÖZLEŞME, HAKSIZ FİİL, KANUNLAR KAPSAMINDA VEYA BAŞKA BİR ŞEKİLDE OLMASINA BAKILMAKSIZIN) EFI'NİN VE TEDARİ KÇİLERİNİN TÜM YÜKÜMLÜLÜĞÜNÜN EFI YAZILIMI İÇİN SİZİN TARAFINIZDAN ÖDENEN TUTARLA SINIRLI OLDUĞUNU KABUL EDERSİNİZ. BU TUTARIN BULIŞANS ANLAŞMASININ TEMEL AMACINI KARŞILAMAK İÇİN YETERLİ OLDUĞUNU, BU YÜKÜMLÜLÜĞÜN EFI VE/VEYA EFI'NİN TEDARİ KÇİLERİ TARAFINDAN GERÇEKLEŞTİRİLEBİLECEK YANLIŞ BİR EYLEM VEYA İHMAL DURUMUNDA OLUŞABİLECEK HERHANGİ BİR HASAR VEYA KAYIP İÇİN ADİL VE MAKUL BİR DEĞERLENDİRME OLDUĞUNU KABUL EDERSİNİZ. GEÇERLİ YASALARIN İZİN VERDİĞİ EN GENİŞ KAPSAMDA, HER TÜRLÜ YAZILIM, ÜRÜN, HİZMET VE/VEYA BULIŞANS SÖZLEŞMESİ İLE BAĞLANTILI OLARAK, NEDENİNE BAKILMAKSIZIN VE HERHANGİ BİR YÜKÜMLÜLÜK TEORİSİ KAPSAMINDA, EFI VE TEDARİ KÇİLERİ HİÇBİR KOŞULDA ÜRÜNLER VEYA HİZMETLER, KAYIP KAZANÇLAR YA DA VERİLER, ÜÇÜNCÜ TARAF TALEPLERİ VEYA YEDEK YAZILIMIN ALIMINDA GEÇERLİ OLAN MALİ YETİÇİN, AYNI ZAMANDA ÖZEL, ENDİREKT, BAĞLI, DOLAYLI, CEZAI VEYA ARIZİ ZARARLARDAN ÖTÜRÜ YÜKÜMLÜ OLMAZLAR. BU SINIRLAMA, BU GİBİ HASARLAR KONUSUNDA EFI VE TEDARİ KÇİLERİ BİLGİLENDİRİLMİŞ OLSALAR DAHI GEÇERLİDİR.

Smlouva o údržbě a podpoře softwaru na 1. úrovni týkající se produktu JobFlow Software společnosti EFI

Povinnosti společnosti EFI vyplývající z této smlouvy o údržbě a podpoře softwaru (dále jen „tato smlouva“) pro produkt JobFlow Software společnosti EFI (dále jen „software“) se omezují na níže stanovené podmínky:

1. Materiály k dodání a očekávaná pomoc v rámci údržby a podpory softwaru

Služby podpory a/nebo upgrady/aktualizace softwaru budou k dispozici po celou původní nebo prodlouženou dobu trvání této smlouvy. Původní doba trvání činí 12 měsíců od data dodání softwaru společností EFI. Služby podpory společnosti EFI na 1. úrovni pro software jsou poskytovány na základě licence. Veškeré poplatky související s touto smlouvou jsou nevratné a služby jsou nepřevoditelné. Tato smlouva se týká fungování softwaru v podobě, v jaké je dodán společností EFI.

Po dobu trvání této smlouvy bude společnost EFI zákazníkovi (dále jen „vy“) poskytovat následující produkty a služby:

- Všechny aktualizace a upgrady softwaru, včetně upgradů celých verzí, a to zdarma. Netýká se případného poštovního.
- Aktualizace a upgrady pro software Enfocus Pitstop Professional. Nezahrnuje aktualizace softwaru 3. strany.
- Podpora 1. úrovně: Telefonická a e-mailová podpora během pracovní doby ve společnosti EFI (níže naleznete kontaktní údaje)

2. Aktivace

Chcete-li získat údržbu a podporu v souladu s podmínkami této smlouvy, je třeba váš produkt JobFlow Software. Pokyny k registraci naleznete v dokumentaci k produktu.

3. Požadavky na odeslání případu podpory

Chcete-li získat podporu v souladu s podmínkami této smlouvy, postupujte následujícím způsobem:

- Kontaktujte oddělení technické podpory společnosti EFI v jednom z našich globálních středisek. Podrobně popište své potíže pracovníkovi technické podpory. Pracovník technické podpory se pokusí vaše potíže vyřešit po telefonu.
- Když kontaktujete společnost EFI, uveďte následující informace:
 - o Název a umístění jednotky
 - o Identifikační číslo dongle nebo sériové číslo aktivačního kódu softwaru nebo licence („LAC“) pro software
 - o Datum instalace/aktivace produktu
 - o Verze softwaru
 - o Chronologie událostí a případných návštěv techniků společnosti EFI nebo externích odborníků na podporu
 - o Název, popis a číslo verze jiného softwaru, který byl přítomen v hardwaru ve chvíli, kdy došlo k domnělému selhání produktu EFI
 - o Výpočetní prostředí (operační systém, platforma atd.)
 - o Popis nedávných změn hardwaru a softwaru v počítači, ve kterém dochází k potížím

4. Kontakt a informace o podpoře společnosti:

Pro informace o podpoře a kontaktní údaje navštivte webovou stránku podpory EFI:
<http://w3.efi.com/Fiery/Products/Workflow-Suite/Fiery-JobFlow/Support>

5. Prodloužení smlouvy

Tuto smlouvu lze během původní doby trvání kdykoli obnovit na dobu dalších 12 měsíců, a to na základě aktuálních sazeb společnosti EFI. Chcete-li získat další informace, obraťte se na prodejce.

6. Odezva a vyřešení problému

Za odezvu bude považováno kladné potvrzení (slovní či písemné) toho, že společnost EFI od vás přijala informace o dotazu týkajícím se softwaru a že se společnost EFI zabývá podrobnostmi. Společnost EFI vás může požádat o další informace, které mohou být nutné k pochopení povahy dotazu, replikaci problému nebo zjištění údajů o místní síti nebo serveru, které mohou mít na software vliv. Pracovníci technické podpory EFI vyvinou přiměřené úsilí, aby vám poskytli odezvu do 24 hodin od prvního kontaktu.

Řešením se rozumí vyřešení potíží zákazníka společností EFI a může, mimo jiného, zahrnovat: poskytnutí souboru ke stažení, nové verze softwaru nebo alternativního postupu ze strany společnosti EFI, zjištění, že problém nemá žádné řešení, ze strany společnosti EFI, nebo oznámení společnosti EFI, že řešení problému bude zapracováno do následující plánované verze softwaru.

Společnost EFI nečiní žádná prohlášení ani sliby týkající se doby, do které má uživatelské případy vyřešit.

7. Tato smlouva neplatí v následujících situacích:

- Dojde k poškození produktu v důsledku nehody, zneužití, nesprávného použití nebo servisu (včetně upgradů či rozšíření) provedeného jinou osobou než autorizovaným poskytovatelem servisu společnosti EFI.
- Dojde k úpravě produktu bez písemného souhlasu společnosti EFI.
- Bylo odstraněno sériové číslo společnosti EFI nebo je toto číslo nečitelné.

8. Tato smlouva se nevztahuje na následující oblasti:

- Servis tiskárny nebo řadiče tiskárny
- Instalace nebo školení volitelných položek či hardwaru
- Instalace softwaru jiného výrobce
- Servis softwaru společnosti EFI, který v důsledku instalace nepodporovaného operačního systému do jednotky CPU, kde se software používá, nepracuje v souladu s technickými specifikacemi nebo pokus o použití softwaru v systému, který nesplňuje minimální systémové požadavky definované pro software
- Technická podpora přímo na pracovišti
- Oprava/servis softwaru společnosti EFI, který v důsledku instalace nového hardwaru do počítače, kde se software používá, nepracuje v souladu s technickými specifikacemi
- Opakované školení zaměstnanců
- Podpora počítačů (Macintosh nebo PC), ve kterých není nainstalován software EFI, nebo servis či podpora softwarových produktů poškozených v důsledku odebrání či odstranění souborů zákazníkem nebo odebrání či pokusu o odebrání hardwaru, pokud k tomu nedal pokyn pracovník technické podpory společnosti EFI
- Poskytování seminářů či profesionálního školení na pracovišti nebo vzdálenou formou
- Oprava závad u verzí, pro které není poskytována podpora
- Dotazy týkající se jiných aplikací nebo programů než příslušného softwaru

9. Povinnosti zákazníka

Zákazník nese odpovědnost za svá data a obecnou údržbu softwaru. Níže jsou uvedeny další a konkrétní povinnosti zákazníka v souvislosti se softwarem:

- Registrace softwaru ve společnosti EFI
- Včasné načítání upgradů softwaru
- Zajištění přiměřeného školení uživatelů softwaru a správce systému týkající se provozu softwaru a souvisejících povinností
- Určení správce systému nebo primární kontaktní osoby
- Ověření dat
- Včasné hlášení neobvyklých situací na oddělení technické podpory společnosti EFI
- Udržování vhodného hardwarového prostředí, včetně vhodné teploty a vlhkosti
- Včasná platba souvisejících poplatků před poskytnutím služeb podpory; ty mohou být v případě neuhrazení poplatků pozastaveny

10. POPŘENÍ ZÁRUKY, OMEZENÍ ODPOVĚDNOSTI

SPOLEČNOST EFI NEPOSKYTUJE ŽÁDNÉ OSOBE ČI ENTITĚ ŽÁDNÁ PROHLÁŠENÍ ANI ZÁRUKY TÝKAJÍCÍ SE SLUŽEB PODPORY, SOFTWARE NEBO KTERÉKOLI JEJICH ČÁSTI, AŽ UŽ VÝSLOVNÉ, PŘEDPOKLÁDANÉ, ZÁKONNÉ NEBO VYPLÝVAJÍCÍ Z KTERÉHOKOLI JINÉHO USTANOVENÍ TÉTO SMLOUVY NEBO KOMUNIKAČNÍCH MATERIÁLŮ. V MAXIMÁLNÍ MÍŘE POVOLENÉ PŘÍSLUŠNÝMI ZÁKONY SE SPOLEČNOST EFI VÝSLOVNĚ ZŘÍKÁ VŠECH PŘEDPOKLÁDANÝCH ZÁRUK NEBO PODMÍNEK SOUVISEJÍCÍCH S BEZPEČNOSTÍ, PRODEJNOSTÍ, VHODNOSTÍ K URČITÉMU ÚČELU NEBO NEPORUŠOVÁNÍ PRÁV TŘETÍCH STRAN A JEJICH EKVIVALENTŮ V ZÁKONECH V KTERÉKOLI JURISDIKCI. ŽÁDNÝ PRODEJCE, AGENT ANI ZAMĚSTNANEC SPOLEČNOSTI EFI NEMÁ POVOLENO PROVÁDĚT ŽÁDNÉ ÚPRAVY, ROZŠÍŘENÍ ANI DOPLNĚNÍ TÉTO SMLOUVY.

V MAXIMÁLNÍ MÍŘE POVOLENÉ PŘÍSLUŠNÝMI ZÁKONY SOUHLASÍTE S TÍM, ŽE VEŠKERÉ ZÁVAZKY SPOLEČNOSTI EFI A JEJÍCH DODAVATELŮ V SOUVISLOSTI SE VŠEMI NÁROKY TÝKAJÍCÍMI SE SOFTWARE, PRODUKTŮ, SLUŽEB A/NEBO TÉTO LICENČNÍ SMLOUVY, BEZ OHLEDU NA FORMU ŽALOBY (VYPLÝVAJÍCÍ ZE SMLOUVY, ÚMYSLNÉHO PORUŠENÍ PRÁVA, PORUŠENÍ ZÁKONNÝCH POVINNOSTÍ NEBO Z JINÝCH PODMÍNEK) BUDOU OMEZENY NA ČÁSTKU (POKUD EXISTUJE), KTEROU JSTE VYNALOŽILI NA SOFTWARE SPOLEČNOSTI EFI. SOUHLASÍTE S TÍM, ŽE TATO ČÁSTKA DOSTAČUJE KE SPLNĚNÍ ZÁKLADNÍHO ÚČELU TÉTO LICENČNÍ SMLOUVY A ŽE TAKOVÝ ZÁVAZEK PŘEDSTAVUJE SPRÁVEDLIVÝ A PŘÍMĚŘENÝ ODHAD VŠECH ZTRÁT A ŠKOD, KTERÉ MOHOU VZNIKOUT V PŘÍPADĚ PROTIPRÁVNÍHO KROKU NEBO OPOMENUTÍ ZE STRANY SPOLEČNOSTI EFI A/NEBO JEJÍCH DODAVATELŮ. V MAXIMÁLNÍ MÍŘE POVOLENÉ PŘÍSLUŠNÝMI ZÁKONY NENESE SPOLEČNOST EFI ANI JEJÍ DODAVATELÉ ZA ŽÁDNÝCH OKOLNOSTÍ ODPOVĚDNOST ZA NÁKLADY NA DODÁNÍ NÁHRADNÍHO SOFTWARE, PRODUKTŮ NEBO SLUŽEB, UŠLÉ ZISKY, ZTRÁTU DAT, NÁROKY TŘETÍCH STRAN ANI ZA NÁHRADU ŽÁDNÝCH ZVLÁŠTNÍCH, NEPŘÍMÝCH, NÁSLEDNÝCH, EXEMPLÁRNÍCH NEBO NÁHODNÝCH ŠKOD ANI ŠKOD VZNIKLYCH V DŮSLEDKU DŮVĚRY NEBO NÁHRADU PLNÍCÍ REPRESIVNÍCH FUNKCÍ, AŽ UŽ VZNIKNOU JAKKOLI A VYPLÝVAJÍ Z JAKÉKOLI TEORIE PRÁVNÍ ODPOVĚDNOSTI V SOUVISLOSTI S KTERÝMKOLI SOFTWAREM, PRODUKTEM, SLUŽBAMI A/NEBO TOUTO LICENČNÍ SMLOUVOU. TOTO OMEZENÍ PLATÍ I V PŘÍPADĚ, ŽE SPOLEČNOST EFI A JEJÍ DODAVATELÉ BYLI NA MOŽNOST VZNIKU TAKOVÝCH ŠKOD PŘEDEM UPOZORNĚNI.