



E-Bridges eMarketing Services™

Euro Bridge Hungary Kft  
H-8220 Balatonalmádi,  
Erkel F. u. 47.  
Fax: 36-88-439-539  
Tel: 36 20 359 01 85  
E-mail: [info@e-bridges.eu](mailto:info@e-bridges.eu)  
[www.e-bridges.eu](http://www.e-bridges.eu)

## **Garancia és jótállás weboldal készítés, folyamatos fenntartás és kereső optimalizáció tevékenységekre vonatkozóan**

### Euro Bridge Hungary garancia és jótállás:

A weblapok készítésére és működésére vonatkozó jogszabályok még kidolgozás alatt vannak. Euro Bridge Hungary Kft garancia és jótállás vállalása a weblapra, mint virtuális és projekt jellegű termékre, az adatbázis és a design kódbázisának előállítására és fenntartására vonatkoznak, az alábbi szabályozott feltételek szerint.

Amíg a jótállásra vonatkozó rendelkezések másként nem írják elő, cégünk 90 napos garanciát vállal a weboldal adatbázisának hivatalos átadása után, az un. „tesztidőszakra”.

A teszt időszak alatt, a weblap adminisztrációs felületének kezeléséhez heti 1/2 óra térítésmentes online support-ot biztosítunk munkaidőben 8-16 óráig. (Munkaidőn túl térítéses support)

Az adminisztrátorok tartalomtöltési és tipográfiai munkája közben előforduló kódadatbázis hibák javítása után 30 napos garanciát vállalunk, amely csak a helyreállított kódelemekre vonatkozik.

A szerverkimaradásból eredő hibák adatbázis javítására garanciát nem vállalunk, csak a korábban szerződés szerint mentett adatbázis visszatöltésére.

A vírustámadás, és egyéb „Vis major” kategóriába tartozó, pl. az adatbázis mentésének hiányából adódó adatvesztésre és azok javítására garanciát nem vállalunk.

### Garancia vállalás a weblap teljes élettartamára:

A rendszeres karbantartás/technikai support és adatbázis ellenőrzésre vonatkozó megbízások esetén teljes körű garanciát vállalunk a weblap teljes élettartamára a mentett weblap adatbázisának helyreállítására vonatkozóan, a legutolsó mentés alapján, akkor, ha csak saját megbízottaink kezelik a szervert és a weblapot a szerveren, ha a weblap adminisztrációs adatbázisát megfelelően ellenőrzött és felkészült személyzet kezeli. A garancia nem vonatkozik a szerverkimaradásból eredő nem mentett adatok vesztesége, vagy a szerver technológiai fejlesztéséből eredő kompatibilitási hibák elhárítása.

### Folyamatos támogatás:

Euro Bridge Hungary Kft a teszt időszakon túl, a weblap adminisztrációs felületének kezeléséhez térítéses online support-ot biztosít a weblap teljes élettartamára, és 30 órás térítéses tanfolyamot, ill. rendszeres továbbképzést tart a weblap adminisztrátorok és weblap managerek számára.



E-Bridges eMarketing Services™

Euro Bridge Hungary Kft  
H-8220 Balatonalmádi,  
Erkel F. u. 47.  
Fax: 36-88-439-539  
Tel: 36 20 359 01 85  
E-mail: info@e-bridges.eu  
www.e-bridges.eu

## **A garancia helyes értelmezése szükségessé teszi a garanciális kötelezettséget befolyásoló fogalmak pontos meghatározását:**

### A weboldal/weblap

projekt jellegű termék, tartós fogyasztási eszköz. Kereskedelmi forgalmi értéke van, árát a piaci mechanizmusok szabályozzák.

Jellemzői: virtuális média termék, nem kézbe fogható, speciális használatú, online kommunikációs eszköz, adatbázissal rögzített, elektronikusan tárolt. Ugyanakkor a weblap projektként működik! A statikus, egyszer elkészített és változtatás nélkül megjelenő weboldalak helyét átvevő ún. dinamikus weboldalak, a rendszeres adat és tartalomváltást, akár a felhasználó által is lehetővé teszik. A rendszerkarbantartó webmester mellett, többen is hozzáférési jogosultságot kapnak a weboldal adatbázisához, többen is kezelik a projektet, amely a garancia és a jótállás feltételeit is érinti.

### Kommunikációs tartalom:

A fejlesztett software program funkcionális elemeinek működése a weblap kommunikációs tartalmainak közvetítését szolgálja. Kommunikációs tartalom elemei: szöveges tartalmak, képek és azok tipográfiai megjelenése a weblap ergonomiai követelményekhez és grafikai környezethez igazítva.

### Design, grafikai elemek:

A weblap igényes megjelenését szolgáló, a specifikációban megjelölt szín és formai elemek, beleértve a logo, menü, betűtípus, menüstruktúra és a képek, együttes összhangját biztosító látványterv.

Megbízott garanciális kötelezettsége kizárólag a szerződés szerint, a specifikációban rögzített design, grafikai elemek publikációjára vonatkozik. A weblapot a megrendelő köteles átvenni a szerződés szerint fejlesztett design és grafikai elemekkel, nem tagadhatja meg az átvételt a weblap grafikai elemeinek újabb módosítása miatt.

A weblap folyamatos és optimalizált működtetése feltételezi a grafika és a design elemek módosítását és bővítését. Erre újabb megbízással kerülhet sor.

### Első/minta tartalom:

A software verifikációhoz elégséges kommunikációs tartalom: a weblap fejlesztéséhez, látvány megjelenéséhez, funkcionális működésének bemutatásához, a megrendelő által a szerződésben rögzített specifikáció szerint biztosított, szöveges tartalom és képek együttese. Megbízott garanciális kötelezettsége kizárólag a fejlesztést biztosító első/minta tartalom szerződés szerint, a specifikációban rögzített publikációjára vonatkozik. A weblapot a megrendelő köteles átvenni a szerződés szerint biztosított első tartalommal, nem tagadhatja meg az átvételt a weblap tartalmi elemeinek újabb módosítása miatt.

A weblap folyamatos és optimalizált működtetése feltételezi az első tartalom módosítását és bővítését. Erre újabb megbízással kerülhet sor.



E-Bridges eMarketing Services™

Euro Bridge Hungary Kft  
H-8220 Balatonalmádi,  
Erkel F. u. 47.  
Fax: 36-88-439-539  
Tel: 36 20 359 01 85  
E-mail: info@e-bridges.eu  
www.e-bridges.eu

### Agilis software fejlesztés:

A korszerű ún. Web 2.0 software alkalmazások fejlesztési eljárásának alapja, az agilis software fejlesztési módszer. Lényege, hogy a programozók, a megrendelők egyaránt aktív készítőik, a programot menet közben együtt alakítják, módosítják.

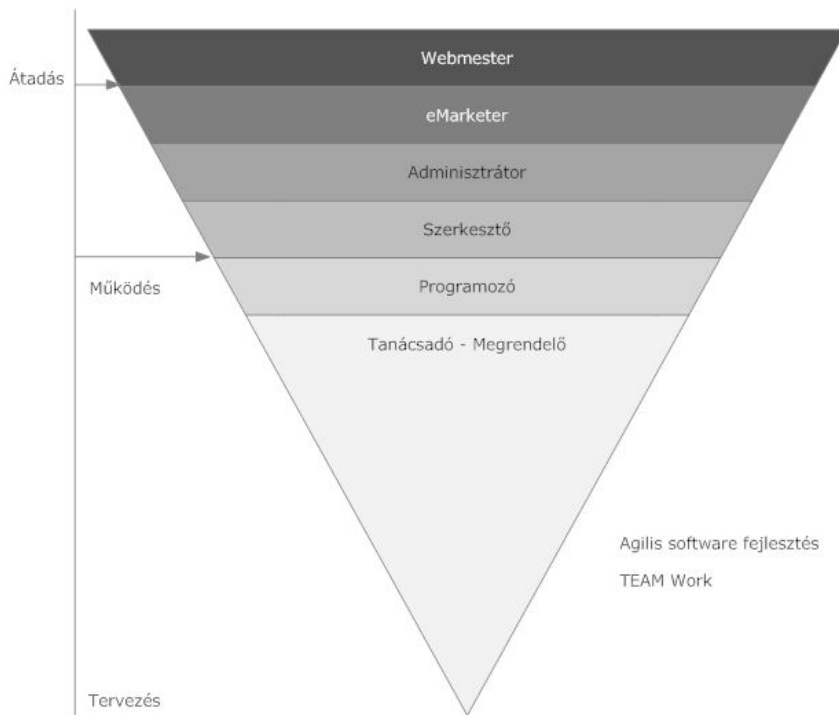
A korábbi software fejlesztési tapasztalatok alakították ki ezt a gyakorlatot. Indokoltsága: a cél írható le pontosan, a hozzá vezető út, azonban csak részben modellezhető. A tartalom és a struktúra kialakításában aktív szerepe van a megrendelőnek, aki nélkül a fejlesztés befejező szakaszai nem valósulhatnak meg.

A weblap készítés arányaiban 1/3 PROGRAMOZÁS, 1/3 TARTALOMKÉSZÍTÉS, 1/3 SEO ÉS ONLINE MARKETING KOMMUNIKÁCIÓ

A munkát a megbízottak nem elvonultan készítik, a végeredményt bemutatva, hanem az elkészült elemek beállításával fokozatosan a félkész munkákat is, menet közben együtt tesztelve, szükség esetén azonnal módosítva. Amikor a munkafázisok a megfelelő stádiumba jutnak, a weblap szerkesztésével, adminisztrációjával megbízott munkatársat is bevonják, aki közben megismerkedik a weblappal.

Cégünk kizárólag a nemzetközileg elfogadott gyakorlat szerint, az agilis software fejlesztés, felhasználóbarát fejlesztési módszerével dolgozik, amely folyamatot az online projektvezető irányítja.

Ábra: Melyik munkaerő, mikor lép be a projektbe? (E-Bridges eMarketing Services prezentáció 2007)





E-Bridges eMarketing Services™

Euro Bridge Hungary Kft  
H-8220 Balatonalmádi,  
Erkel F. u. 47.  
Fax: 36-88-439-539  
Tel: 36 20 359 01 85  
E-mail: info@e-bridges.eu  
www.e-bridges.eu

Az agilis software fejlesztési projektek garanciális kötelezettségei kizárólag a szerződésben rögzített specifikációban megszabott elemekre, a szerződésben meghatározott feltételek szerint érvényesíthetők. A garanciális felelősség megoszlik a fejlesztésben résztvevők között.

#### Tesztidőszak:

A weboldal, olyan speciális software termék, amelynek teszt eljárása szakaszokra bontott.

Verifikációs szakasz: az elkészült elektronikus adatbázis, mint **termék** verifikációja, (működési tesztje) a specifikációban tételesen meghatározott elemekre vonatkozik, a megbízási szerződésben rögzített ütemezés és feltételek között történő hivatalos technikai átadás-átvétel előtt történik meg. A verifikáció célja: annak bizonyítása, hogy az elkészült adatbázis megfelel a specifikációban támasztott követelményeknek a weblap programját, a design grafikát, a minta tartalmak megjelenését és a weblap menüstruktúráját illetően.

Validációs szakasz: A hivatalos átadás-átvétel, és a vételár kiegyenlítése, **vásárlás** után, ha a szerződés másként nem rendelkezik, 1-3 hónapos további tesztidőszak következik, ahol a weblapot, mint **működő projektet** tesztelik.

A tulajdonos, a felhasználók és a programozó együtt tesztelik a weblapot, rendeltetésszerű használat közben. A weboldal a világhálón jelen van, információkért látogatják, információkat töltenek fel és cserélnek rajta.

A validációs teszt célja: annak felismerése, hogy az eredeti specifikációban meghatározott funkciók a gyakorlati használat során megfelelnek-e a felhasználói elvárásoknak.

Előfordulhat, hogy az eredeti specifikációban megjelölt program elemek működése vagy a kommunikációs tartalmi elemek nem hozzák meg a várt eredményt, nem teljesítik a felhasználók valódi igényeit.

Az eredeti specifikációtól eltérő módosítások a verifikációs szakaszban és a validációs szakaszban sem vonhatók az eredeti szerződésben vállalt garanciális kötelezettség körébe. Ilyen esetekben a garancia a program és a kommunikációs tartalom módosítására vonatkozó kiegészítő szerződéssel érvényesíthető.

#### **A két tesztidőszak garanciális felelőssége a software fejlesztési tevékenység során időben, és szerződés jogilag is szétválik.**

A termék garancia kizárólag a specifikációban tételesen meghatározott software kódolás minőségére és funkcionális működésére vonatkozik.

Nem vonatkozik az eredeti szerződésben vállalt termék garancia a specifikációtól eltérő programokra és működési feltételekre és funkcionális igényekre.

Nem vonatkozik termék garancia a „weblap software, mint működő projekt”-re, a második teszt időszakban, a validálás során felmerülő, az eredeti specifikációtól eltérő programokra és működési igényekre.

#### Felhasználói Jogosultságok:

A weblap rendeltetésszerű használathoz a felhasználók már a weblap készítés verifikáció előtti szakaszában különböző szintű jogosultságokat kapnak.

A felhasználói jogosultságok befolyásolják a garancia mértékét a tesztidőszakokban is.



E-Bridges eMarketing Services™

Euro Bridge Hungary Kft  
H-8220 Balatonalmádi,  
Erkel F. u. 47.  
Fax: 36-88-439-539  
Tel: 36 20 359 01 85  
E-mail: info@e-bridges.eu  
www.e-bridges.eu

#### Teljeskörű jogosultsága van:

Szuper adminisztrátor: teljeskörű hozzáférést kap a weboldal adatbázisához, statisztikáihoz a webmester, a weblap manager, és a megbízott eMarketer - webmarketer tanácsadó.

Részleges jogosultságot kaphat még, a regisztrált user, publisher, editor, adminisztrátor, akik az adatbázishoz korlátozott hozzáféréssel rendelkeznek, eltérő jogosultsági szinteken. A hírportálok, blog oldalak, hirdetési, és elektronikus kereskedelmi portálok, ill. a tematikus adatbázis portálok is ilyen hozzáférésekkel működnek.

A felhasználói jogosultságokkal működtetett weblap esetében a munkát végzők tevékenysége kihat a weblap software adatbázisának működésére, és a garanciális felelősségre is.

Használat közben az adatbázis sérülhet, ezért a jótállás és a felelősség kérdésének egyedi szabályozására van szükség:

teljes körű garanciát vállalunk a weblap működésében akkor és annyiban, amennyiben a kezelőszemélyzet felkészítését saját képzésünkben biztosítjuk, és a weblap fenntartási és lapmanageri feladatokat is ellátjuk.

#### Fenntartó tevékenység:

Kettős feladat rendszer:

- A weblap programjának folyamatos és biztonságos működését, biztonsági mentését, rendszeres programfrissítését biztosító tevékenység.

- A weblap kommunikációs tartalmának folyamatos szinten tartását, fejlesztését szolgáló tevékenység.

Az optimalizált működés előfeltétele a működtetésben résztvevők tevékenységének összehangolása. A résztvevők köre: a webmester, az eMarketer, a megrendelő, az adminisztrátorok.

A fenntartó tevékenységben a garanciális felelősség megoszlik a résztvevők között.

A keresőoptimalizáció a weblap fejlesztése és működése során végzett követhető, ellenőrizhető munkafolyamatok, manuális és software-es megoldások együttese, amelynek célja a weblap tartalmának és programjának optimalizációján túl, az elérhető reális üzleti célok megvalósítása: a weblap optimális helyet foglaljon el a Google indexben, a vevők konverziója optimális legyen.

#### Szavatosság és jótállás általános szabályozásáról:

Szavatosság: A szavatossággal az eladó felelősséget vállal azért, hogyan eladáskor hibátlan terméket adott át a vevőnek. A szavatosság érvényesítése a speciális projekt jellegű termékekre és az informatikai projektekre jogilag még nem tisztázott.

A jótállás – hétköznapi nevén garancia – a hibátlan teljesítésért vállalt fokozott helytállás. Azoknak a tartós fogyasztási cikkeknek a körét (pl: személygépkocsi, háztartási berendezések stb.), amelyekre jótállási kötelezettség terjed ki a 151/2003. (IX.22.) Korm. rendelet tartalmazza. Nem kizárt azonban, hogy a jogszabályban nem szereplő termékekre a kereskedők önként vállaljanak jótállási kötelezettséget.

A gyártó illetve forgalmazó a jótállási kötelezettség alól csak akkor mentesül, ha bizonyítja, hogy a hiba oka a vásárlás után keletkezett: a vásárló rendellenesen használta a terméket, illetve az valamilyen külső behatás következtében romlott el.



E-Bridges eMarketing Services™

Euro Bridge Hungary Kft  
H-8220 Balatonalmádi,  
Erkel F. u. 47.  
Fax: 36-88-439-539  
Tel: 36 20 359 01 85  
E-mail: info@e-bridges.eu  
www.e-bridges.eu

Jótállás: Weblapkészítés, gyártás:

A gyártó teljes felelősséggel tartozik az elkészített teljes virtuális adatbázisra (design, adatbázis, feltöltött minta tartalom), vonatkozóan a szerződésben rögzített ún. „tesztidőszak” alatt, akkor, ha csak és kizárólag a megbízott rendszergazdának van hozzáférése. A felelőssége kiterjed az adatbázis első mentésére, de nem terjed ki a külső szervertámadásból, ill. a szerver meghibásodásokból eredő adatvesztésre (vis major kategória).

Részleges felelősséggel tartozik a gyártó, ha a tesztidőszakban az adatbázishoz az adminisztrátorok is hozzáférnek. (Erre a felelősségvállalásra külön megállapodás érvényes, amelyet egyedi szerződésben szabályoznak megnevezve a felelősök körét)

Nem vonatkozik a jótállás:

A weboldal adatbázisának a tesztidőszakon belüli sérülésére, ill. adatvesztésére, ha az szerverkimaradásból eredő meghibásodás, az elvárható adatvédelem mellett mégis bekövetkező hacker támadás, a rendeltetésszerű használat mellett az adminisztrátorok tevékenységéből eredő meghibásodás.

A garancia nem terjed ki a jóvá nem hagyott módosításokra és javításokra, a gondatlanságra; illetve olyan bánásmódra, amelyet a garancia nem fed le.

A tesztidőszak lejártával, gyártó nem felel a weboldalon, az átadás – átvételi jegyzőkönyvben rögzített programokban jelentkező meghibásodásokért és adatvesztésért.

A tesztidőszak után a szerződéses megbízott website maintenance/support viseli a jótállási felelősséget.

Jótállás:

Weblap fenntartás, üzemeltetés:

Az üzemeltetés közben előforduló meghibásodási fajták:

Az adatbázis rendeltetésszerű használata során előforduló meghibásodások:

Szerver meghibásodás miatti adatbázis hibák, mail szerver kimaradásból eredő adatvesztés, a rendszeres, pl. napi szöveges és képi tartalom, ill. hírfeltöltés közben az adminisztrátorok által kezelt CMS adminisztrációs felületen jelentkező hibák (pl. az adatok nem menthetők, nem tölthető fel a kép, az archívumba nem mozgatható át a híranyag, stb.)

Nem rendeltetésszerű használatból eredő meghibásodások:

A weblap adatbázisában elhelyezett használati útmutatóban megadott paraméterek figyelmen kívül hagyása: (pl kép méret, file típus, tipográfiai hibák, CMS editorba hibás file-ok feltöltése)  
Vírusvédelem hiányosságaiából eredő meghibásodások, elmaradt adatbázismentésből eredő adatvesztés



E-Bridges eMarketing Services™

Euro Bridge Hungary Kft  
H-8220 Balatonalmádi,  
Erkel F. u. 47.  
Fax: 36-88-439-539  
Tel: 36 20 359 01 85  
E-mail: [info@e-bridges.eu](mailto:info@e-bridges.eu)  
[www.e-bridges.eu](http://www.e-bridges.eu)

A weblap fenntartására szerződésben megbízott szolgáltató jótállási kötelezettsége, a szolgáltatói szerződésben rögzített feltételek keretében érvényesül és csak a *meghibásodások javításra* vonatkozik, de a meghibásodásokból eredő adatvesztésre nem. Arra csak az adatmentésre kötött szerződés alapján vállal felelősséget.

A garancia nem vonatkozik a weblap manager által jóvá nem hagyott módosításokra; a szerződésben megbízott webmester nélkül, külső beavatkozásokból eredő adatbázis hibákra, a kezelőszemélyzet felkészítésének hiányosságaiából, és a gondatlanságból eredő hibákra; illetve olyan bánásmódra, amelyet a garancia nem fed le.

Szavatosság:

#### Keresőoptimalizáció:

E-bridge ONE STEP OPTIMIZATION általában két munkanapot kitevő összetett tevékenység: manuális optimalizálás oldalanként (max 30 oldal), a Google Webmaster Tools lépéseit követve, legalább 12 - 15 oldalas dokumentációval, teljesítési garanciával.

E-Bridge ONE SEO PACK általában több munkanapot kitevő összetett tevékenység, 30- 50 oldalas dokumentációval, teljesítési garanciával. Tartalmazza: E-bridge ONE STEP OPTIMIZATION, WebAudit, Google AdWords kampány készítését.

A munkafolyamatokról kérésére részletes tájékoztatót küldünk: ONE STEP OPTIMIZATION (PPS) prezentáció

**Teljesítési garancia a keresőoptimalizációs tevékenységekre vonatkozóan csak a dokumentációval igazolt feladatok elvégzésére vonatkozik.**

Ellenőrzés: a megrendelő és / vagy a weblap készítője, ill. karbantartó programozója együttműködésével.

Készült az Euro Bridge Hungary Kft kizárólagos használatára

Érvényes: visszavonásig

Készült: 2005-01-03

Legutolsó módosítás: 2010 - 08 - 24

Euro Bridge Hungary Kft