

## Z1 Software Maintenance

### Teil A Leistungen von Zertificon Solutions GmbH nach Pauschalverrechnung

- Allgemein**
- Unterstützte Plattformen: Z1 Appliance
  - Informationen über technische Neuerungen, z.B. neue Softwarestände, Empfehlungen und nützliche Hinweise
  - Das Vorhalten von Servicespezialisten mit produkt- und systemspezifischen Kenntnissen innerhalb der Zertificon Solutions GmbH üblichen Servicezeitraums (s. unten) für Aufgaben nach Teil B mit Verrechnung nach Zeit und Aufwand zu den jeweils gültigen Stundensätzen.
- Update-Service**
- Bereitstellung der bei Zertificon Solutions GmbH vorhandenen Softwarekorrekturen (Patches) und Fehlerumgehungen zur Fehlerbehebung für Software-Releases. Diese Bedingungen gelten für alle von Zertificon freigegebenen Programmversionen.
  - Ein Software-Release wird ab dem offiziellen Veröffentlichungsdatum der nachfolgenden Version noch ein volles Jahr lang unterstützt.
  - Bereitstellung und Lizenzierung neuer Releases und Versionen (Releases mit erweitertem Funktionsumfang)
  - Überlassung von Software auf Datenträger oder zentralen Server nach Wahl von Zertificon Solutions GmbH. Zertificon Solutions GmbH nennt dem Kunden ggf. die Hardware Voraussetzungen, um neue Versionen nutzen zu können.

### Teil B Leistungen von Zertificon Solutions GmbH nach gesondertem schriftlichen Auftrag des Kunden und nach gesonderter Verrechnung zu den jeweils gültigen Listenpreisen

- Sonstige Serviceleistungen, die auf Wunsch des Kunden erbracht werden
- Installations-, Unterstützungs- und Software-Engineeringleistungen
- Systemübergreifende Beratungsleistungen
- Übersendung von Dokumentationen in gedruckter Form
- Vom Kunden gewünschte Änderungen am System des Kunden, z.B. Änderungen der System-Software und -Konfiguration wegen neuer Versionen der Software
- Unterstützung bei der Fehlerdiagnose und Fehlerbeseitigung, wenn der Fehler durch eine nicht im Serviceschein verzeichnete Komponente verursacht wurde
- Durchführen von Datensicherungen und Aktualisierung der Kundendokumentation
- Arbeiten zum Duplizieren, Übersetzen, Generieren der Programme
- Schulung
- Disaster Recovery

### Zusätzliche Bedingungen für Z1 Software Maintenance

Der derzeitige Satz der Zertificon Solutions GmbH für kostenpflichtige Leistungen beträgt 150,- €/h, bzw. 1.200,- €/Tag zzgl. Reisekosten. Zertificon behält sich vor, diese Sätze mit einer 3-monatigen Ankündigungsfrist im Bereich des Marktüblichen anzuheben.

Es gilt der übliche Servicezeitraum der Zertificon Solutions GmbH:  
Montag bis Freitag (ausgenommen Feiertage) von 9.00 – 18.00 Uhr

**Hotline:** +49 (0)30 5900300-50  
**Fax:** +49 (0)30 5900300-99  
**E-Mail:** support@zertificon.com