

Z1 Software Support

Teil A Leistungen von Zertificon Solutions GmbH nach Pauschalverrechnung

- Allgemein**
- Unterstützte Plattformen: Z1 Appliance
 - Zugang zum Kundenportal
 - Informationen über technische Neuerungen, z.B. Softwarestände, Empfehlungen und nützliche Hinweise via Support-Infoletter und/oder Kundenportal
 - Das Vorhalten von Servicespezialisten mit produkt- und systemspezifischen Kenntnissen innerhalb des bei Zertificon Solutions GmbH üblichen Servicezeitraums (s. unten), für Aufgaben nach Teil B mit Verrechnung nach Zeit und Aufwand zu den jeweils gültigen Stundensätzen (s. unten)
 - Entgegennahme von Kundenaufträgen mit bevorzugter Annahme und Weiterleitung innerhalb der bei Zertificon Solutions GmbH üblichen Servicezeit (s. unten)
 - Serviceleistungen „Problembearbeitung“/ „Hotline“ für bis zu zwei namentlich registrierte Mitarbeiter des Kunden
 - Nachvollziehbarkeit des Support-Standes via Ticket-System durch die Support-Mitarbeiter
- Problem-bearbeitung**
- Entgegennahme von möglichen Software-Problemen des Kunden per E-Mail oder Online-Support-Forum
 - Reaktion auf Problemmeldung per Online-Support-Forum, E-Mail oder telefonisch durch die Zertificon Solutions GmbH Hotline zur Nachfrage und Fehleranalyse sowie zur Information des Kunden über den Status der eingeleiteten Maßnahmen
 - Beginn der Problemanalyse innerhalb der zugesagten Reaktionszeit
- Hotline**
- Unterstützung des Kunden bei Installations- und Konfigurationsproblemen (Dokumentationsstudium des Kunden vorausgesetzt)
 - Beratung des Kunden bei Bedienungsproblemen und zu Fragen des Systemeinsatzes
 - Eingrenzung vermuteter Probleme bei den von Zertificon Solutions GmbH gemäß Serviceschein lizenzierten Produkten
 - Rückruf durch Zertificons Servicepersonal bei Hotline-Anfragen des Kunden zu den beiden vorgenannten Unterstützungsthemen innerhalb der zugesagten Reaktionszeit.

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-Engineering-Leistungen
- 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 und Disaster Recovery

Zusätzliche Bedingungen für Z1 Software Support

Jegliche Support-Leistung wird ausschließlich für Probleme im Zusammenhang mit Software der Firma Zertificon Solutions GmbH gewährt. Zudem muss eine gültige, dem Produkt entsprechende Software-Support-Vereinbarung vorliegen. Zertificon Solutions GmbH leistet Support entsprechend dieses Servicevertrages nur für Software-Releases (Major-, Minor-Releases und Service-Packs), die innerhalb unserer Support-Zeiträume liegen. Ein Software-Release wird ab dem offiziellen Veröffentlichungsdatum der nachfolgenden Version jeweils noch ein volles Jahr lang unterstützt. Die Arbeiten an Z1 Versionen, die nicht mehr im Support-Zeitraum liegen, sind gem. der aktuellen Listenpreise kostenpflichtig.

Z1 Support-berechtigt sind nur bei Zertificon angemeldete, technische Mitarbeiter oder externe Dienstleister des Kunden. Diese Z1 Support-Berechtigten sind Zertificon mit Name/Vorname, Funktion, Tel. und E-Mail-Adresse bei Bestellung/Auftrag bzw. bei Änderung eines solchen Z1 Support-Berechtigten schriftlich zu nennen. Die benannten Ansprechpartner erhalten und lesen den "Z1 Support Infoletter" und sind vom Endkunden ermächtigt, das Z1 System zu administrieren und ggf. technische Entscheidungen zu treffen. Fernwartungsarbeiten können nur nach Übersendung einer Fernwartungsvereinbarung durchgeführt werden. Die Reaktion auf eine Problemmeldung oder eine Hotline-Anfrage beträgt max. 4 Arbeitsstunden im Servicezeitraum. Als Reaktion gilt dabei z.B. der Beginn der Problemanalyse oder Rückruf beim Kunden.

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

Hotline: +49 (0)30 5900300-50

Fax: +49 (0)30 5900300-99

E-Mail: support@zertificon.com