

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