

Support Subscription XSLfast

zwischen

jCatalog Software AG

Lindemannstraße 79

44137 Dortmund

und

Firma

Ansprechpartner

Straße , Hausnummer

PLZ, Ort

Telefon

Telefax

Gültig ab: TT.MM.YYYY

Subscription-Nr.: **3001nnnnYYYY**

Gültig ab Juni 2006.

Alle vorhergehenden Vereinbarungen verlieren Ihre Gültigkeit



jCatalog Software AG
Lindemannstraße 79
D-44137 Dortmund

Telefon +49 231 – 3967 – 0
Telefon +49 231 – 3967 – 100
<http://www.xslfast.de>

1 Allgemeines

- 1.1 jCatalog bietet für ausgelieferte Produkte sowie Projektlösungen nach diesen allgemeinen Bedingungen Supportleistungen an.

2 Vertragsabschluss

- 2.1 Ein Vertrag über Supportleistungen kommt mittels rechtsverbindlicher Bestellung durch den Kunden zustande. Die Bestellung muss zur Erlangung von Rechtskraft durch jCatalog schriftlich bestätigt werden. Hierüber erhält der Kunde ein Dokument mit einer Support Subscription Nummer.

3 Vertragsdauer

- 3.1 Eine Support Subscription wird für die Dauer von mindestens einem Jahr abgeschlossen. Der Vertrag ist gültig ab Eingangsdatum der Bestellung bei der Firma jCatalog.
- 3.2 Wird der Support Vertrag nicht mit einer Frist von drei Monaten vor Ablauf gekündigt, so verlängert sich dieser automatisch um ein weiteres Jahr.

4 Wartungsgebühr

- 4.1 Die Wartungsgebühr beträgt € 330,00 je Lizenz und Jahr bis zu einer Gesamtabnahme von 4 Lizenzen.
- 4.2 Bei Abnahme von 5 oder mehr Lizenzen beträgt die Wartungsgebühr € 269,00 je Lizenz und Jahr.

5 Rechnung und Zahlung

- 5.1 Die Rechnungsstellung erfolgt jährlich vorschüssig. Zahlungen sind sofort und ohne Abzüge fällig.

6 Zeiten

- 6.1 Die Supportleistungen stehen Montags - Freitags von 09:00-16:00 Uhr zur Verfügung.
- 6.2 Außerhalb dieser Zeiten werden Supportleistungen nur gegen gesonderte Berechnung und Vereinbarung erbracht. Die Abrechnung erfolgt je geleisteter, angefangener Stunde zum Stundensatz von € 75,00.

7 Leistungen

- 7.1 Die Supportleistungen im Rahmen einer Support Subscription umfassen
- Kostenfreie Updates auf neuere Versionen
 - Hotlinesupport bei Installation, Inbetriebnahme und Betrieb der vertraglich festgelegten Produkte und Projektlösungen zu den festgelegten Supportzeiten
 - Unterstützung bei der Fehlersuche und Erstellung von Diagnoseunterlagen
 - Weitergabe und Klärung bei Problemen mit Standardprodukten von Zulieferern wie em Software, Microsoft, Sun etc. sowie Rückgabe der Problemlösungen an den Kunden
 - Überlassung von Fehlerreports und Erfahrungsberichten
 - Zusendung von Korrekturen oder Nachträgen ggf. unter kostenpflichtiger Berücksichtigung von Fremdlizenzkosten
- 7.2 Die Supportleistungen im Rahmen eines Vertrages umfassen nicht
- Support von Produkten oder Projektlösungen, die nicht Bestandteil des Supportvertrages sind
 - Störungen, die durch Änderungen des Kunden an Produkten oder Projektlösungen hervorgerufen wurden
 - Individualisierungen von Produkten oder Projektlösungen, die vom Kunden ohne Abstimmung mit jCatalog vorgenommen wurden
 - Probleme und Störungen, die durch den Einsatz nicht freigegebener Kombinationen von Produkten oder Projektlösungen mit anderen Produkten hervorgerufen wurden
 - Abweichende Leistungen müssen in der Bestellung detailliert definiert und benannt sein.

Gültig ab Juni 2006.

Alle vorhergehenden Vereinbarungen verlieren Ihre Gültigkeit



jCatalog Software AG
Lindemannstraße 79
D-44137 Dortmund

Telefon +49 231 – 3967 – 0
Telefon +49 231 – 3967 – 100
<http://www.xslfast.de>

8 Störannahme

- 8.1 Die Annahme von Störmeldungen erfolgt während der festgelegten Supportzeiten
- per Telefon über die zentrale Rufnummer +49 231 3967--0
- 8.2 Zusätzlich erfolgt die Annahme von Störmeldungen
- per Telefax über die zentrale Rufnummer +49 231 3967-100
 - per Email über die zentrale Adresse support@xslfast.de
 - per Internet über die zentrale Adresse <http://www.xslfast.de>

9 Prioritäten

- 9.1 Supportleistungen werden in 3 Prioritäten bearbeitet.
- **Priorität 1** haben alle Störungen, die eine Arbeit mit den vertraglich unterstützten Produkten und Projektlösungen nicht mehr ermöglichen.
 - **Priorität 2** haben alle Störungen, die eine Arbeit mit den vertraglich unterstützten Produkten und Projektlösungen stark behindern.
 - **Priorität 3** haben alle anderen Störungen.
- 9.2 Die Priorisierung einer Störung erfolgt durch den Kunden nach den genannten Bewertungsrichtlinien. jCatalog behält sich vor, bei einer Fehleinstufung die Priorität zu korrigieren.

10 Reaktionszeiten

- 10.1 Die Reaktionszeit im Falle einer Störung bis zur Aufnahme qualifizierter Fehlerbehebungsarbeiten beträgt innerhalb der Supportzeiten
- bei Priorität 1 maximal 4 Stunden
 - bei Priorität 2 maximal 1 Arbeitstag
 - bei Priorität 3 maximal 3 Arbeitstage
- 10.2 Innerhalb der Reaktionszeit wird durch jCatalog mit der Fehlerbeseitigung begonnen. Es kann keine festgelegte Fehlerbehebungszeit garantiert werden.
- 10.3 Bei Fehlern der Priorität 1 erfolgt die Fehlerbehebung während der festgelegten Supportzeiten ohne Unterbrechung bis zur endgültigen Beseitigung bzw. Änderung der Prioritätsstufe durch Umgehung und Wiederaufnahme der Arbeit beim Kunden. Folgen mehrere Fehler der Priorität 1 unmittelbar aufeinander, so werden sie in der Reihenfolge des Eintreffens bearbeitet.

11 Sonstiges

- 11.1 Ergänzend gelten die Überlassungsbedingungen der jCatalog Software AG im jeweils aktuellen Stand.
- 11.2 Nebenabreden und Vertragsänderungen bedürfen zu ihrer Gültigkeit der Schriftform.
- 11.3 Sollte eine Bestimmung ganz oder teilweise unwirksam sein oder ihre Rechtswirksamkeit später verlieren, so wird hierdurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt.

Datum

jCatalog Software AG

Datum

Kunde

Gültig ab Juni 2006.**Alle vorhergehenden Vereinbarungen verlieren Ihre Gültigkeit**

jCatalog Software AG
Lindemannstraße 79
D-44137 Dortmund

Telefon +49 231 – 3967 – 0
Telefon +49 231 – 3967 – 100
<http://www.xslfast.de>