

1 Leistungsbeschreibung

Die Einzelanfrage richtet sich an Problemstellungen im Bereich Lösungsentwicklung, IT-Management sowie Einsatz und Wartung der S&P data GmbH-Software und -Technologien. Eine Einzelanfrage beinhaltet grundsätzlich ein Problem, das nicht in einzelne untergeordnete Probleme unterteilt werden kann. Sollte ein Problem untergeordnete Probleme enthalten, wird jedes als separate Anfrage behandelt. Die Supportleistungen beinhalten Beratung, Empfehlungen und Informationen im Hinblick auf die Nutzung der Produkte durch den Kunden in Verbindung mit verschiedenen Hardware- und Software-Konfigurationen. S&P data GmbH unterstützt den Kunden bei der Lösung von Problemen, die beim Gebrauch der Produkte oder deren Funktionalitäten auftreten. Nur die zum Zeitpunkt des jeweiligen Abrufs der Supportleistungen aktuellen Versionen der Produkte und von S&P data GmbH bestimmte Vorversionen werden unterstützt. Fehler in S&P data GmbH-Produkten (Bugs), Fehler in der Dokumentation und Vorschläge von Kunden für Produktfeatures (ein "Produktwunsch") sind nicht als Anfragen im Rahmen dieser Richtlinie zu sehen. Folgende Komponenten sind vom Support ausgenommen: Produkte von anderen Herstellern, herstellereigene Anpassungen bei OEM-Produkten, Daten-Wiederherstellung (z.B. bei Datenbanken, Exchange, Outlook), Hardware-Probleme, proaktiver Support („How To“-Fragen, strategische Entscheidungshilfen, nur in Ausnahmefällen nach vorheriger Absprache mit dem Supporttechniker), Ursachenforschung (sog. Root Cause Analysis, nur in Ausnahmefällen und nach Rücksprache mit dem Supporttechniker, Onsite-Support).

2 Kosten

Der S&P data GmbH Support bietet die folgenden Supportoptionen an (bitte ankreuzen):

1. Einzelanfragen innerhalb der Öffnungszeiten 09.00 - 16.00 (via Telefon oder Web): 299 Euro zzgl. MwSt. (Maximal drei Zeitstunden)
2. Geschäftskritischer Support rund um die Uhr (Nur via Telefon): €798 zzgl. MwSt. (Maximal drei Zeitstunden)
3. Sammelanfragen innerhalb der Öffnungszeiten 09.00 - 16.00 (via Telefon oder Web): 399 Euro zzgl. MwSt. (Maximal drei Zeitstunden)

3 Geschäftsbedingungen

Es gelten die allgemeinen Geschäftsbedingungen der S&P data GmbH, welche Sie im Internet unter

<http://www.termindoc.de/AGB.pdf>

einsehen können. Wir weisen Sie ausdrücklich darauf hin, dass Ihre Daten elektronisch gespeichert werden.

Unterschrift Kunde:

Datum:

