

Support-Vereinbarungen der o4pro – R.v.Petersdorff

* Hilfestellungen bei Problemen die nicht im direkten Zusammenhang mit dem Produkt in Verbindung stehen werden mit dem Satz des allgemeinen Supports abgerechnet

Präambel

Diese Vereinbarung regelt die grundsätzlichen Supportbedingungen der o4pro – Ralf von Petersdorff (nachfolgende o4pro genannt) Grundsätzliche Vereinbarungen, sowie die Support-Bedingungen werden erläutert. Dies dient zur allgemeinen Darstellung und Übersicht. Das Helpdesk dient zur Kommunikation unseres Supportteams und den Kunden, zudem werden sämtliche Supporttätigkeiten dokumentiert. Allgemeine Support-Fälle werden regelmäßig veröffentlicht und sind auch ohne Inanspruchnahme des Supports allgemein zugänglich.

Allgemeines

1. Der Support findet regelmäßig zu den allgemeinen Geschäftszeiten statt:
Montag bis Donnerstag, 9:00 bis 17:00 Uhr, Freitag, 9:00 bis 15:00 Uhr
2. Der Normalsupport findet ausschließlich via Helpdesk oder per E-Mail statt
3. Sonder- oder Notfallsupport sind entweder telefonisch oder werden im Helpdesk/E-Mail als Notfall vom Kunden gesondert als solche gekennzeichnet.
4. Grundsätzlich gibt es bei den Support-Anwendungen, die ohne besondere vertraglichen Vereinbarungen, den so genannten „Allgemeinen Support“. Weiter gibt es die Möglichkeit Supportkontingente einzukaufen oder dem Supportprogramm beizutreten.
5. Supportet werden unser CMS oder Redaktionssystem, Betreibermodelle, Netzwerke (Linux, Windows, Novell etc.).
Zudem wird Support für das Produkt CommuniGate Pro geleistet.
6. Grundsätzlich erfolgt der Support in deutscher oder englischer Sprache.
7. Unser Support-Team beantwortet nur authentifizierten Personen, welche von den Firmen als Supportberechtigt genannt wurden.
8. Bei Supportleistungen, ohne Vertrag, besteht regelmäßig kein Anspruch auf besondere Reaktionszeiten.

Allgemeiner Support

allgemeiner Support, **ohne** Vertrag (Es besteht kein Anspruch auf kurzfristige Reaktionszeit.

- *Normalsupport* - ohne Reaktionszeit-Vereinbarung regelmäßig innerhalb 48 Std.

Anfragen erfolgen via Helpdesk/ E-Mail - 25,00 EUR pro angefangener ¼ Std.

- *Notfallsupport* (Reaktionszeit sobald als möglich) regelmäßig innerhalb 1 bis 12 Std.

Anfragen erfolgen via Helpdesk/per E-Mail - 30,00 EUR pro angefangener ¼ Std.

CommuniGate Pro Support

- **mit Vertrag** - Support engl./deutsch – kostenlos *) deutscher 1st Level - Support ausschließlich via E-Mail / Helpdesk Reaktionszeit regelmäßig innerhalb 48 Std. (entspr. den Supportbedingungen von CommuniGate Pro)

- **ohne Vertrag** - es gelten die allgemeinen Supportbedingungen

Kundenverantwortung

Geeignete Computersysteme. Die Verantwortung für Beschaffung und Unterhalt eines geeigneten Informatiksystems liegt bei Ihnen. Probleme im Zusammenhang mit Hardware, Betriebssystemen oder anderer Software als von der o4pro erworbener oder lizenzierter Software werden ausdrücklich vom Support-Programm ausgeschlossen.

Zugang zu Daten. Für komplexere Probleme benötigt die o4pro unter Umständen Zugang auf Ihre Daten. Diesen Zugang zu beschaffen liegt in Ihrer Verantwortung und geht zu Ihren Lasten, und die Daten müssen in einem mit uns abgesprochenen Format geliefert werden. Eine Möglichkeit ist es, der o4pro die Möglichkeit zu geben, sich via SSH / VPN auf Ihrem Server einzuloggen. In diesem Fall müssen Sie, für die o4pro ein Konto mit administrativen Rechten einrichten. Zudem muss für eventuelle Rückfragen eine zu bestimmende Person jeder Zeit erreichbar sein. Ferner muss ein Backup des Produktions-Systems vorliegen, damit das System und die Daten zu jeder Zeit wieder herstellbar sind. Insoweit wird der o4pro bzw. deren Hilfsperson die vollständige Haftungsfreistellung mit Unterschrift bescheinigt.

Beschränkungen des Supports

Der Software-Support kann nur für die zum Zeitpunkt der Vereinbarung beide letzten publizierten Versionen des Programms vor der aktuellsten Programmversion erbracht werden. Beachten Sie aber, dass Sie berechtigt sind, kostenlos Updates zu installieren. Die o4pro bietet zusätzliche Dienstleistungen, wie Installation von Servern, Server-Housing etc., Programme, Schulung des Kunden und seiner Mitarbeitenden, Trainings, individuelle Programmanpassungen an. Diese sind im vorliegenden Supportprogramm nicht vereinbart. Änderungen des Supportprogramms bedürfen einer separaten schriftlichen Vereinbarung zwischen der o4pro und dem Kunden.

Allgemeine Bestimmungen

Mit Zustimmung, bei der Anmeldung zum Helpdesk, stimmen sie oben genannter Vereinbarung zu. Nebenabreden zu diesem Vertrag bestehen nicht. Als Grundlage eines jeden Vertrags sind die jeweils aktuell gültigen AGB's, veröffentlicht unter www.o4pro.com Vertragsbestandteil. Änderungen oder Ergänzungen des Vertrages bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Gleiches gilt für diese Schriftformklausel. Schriftform ist grundsätzlich mit einfachem Schreiben aber auch per E-Mail erfüllt - der Auftraggeber kann jedoch auf die Form des einfachen Briefes bestehen. Sollten Regelungen dieses Vertrages ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, so berührt das die Wirksamkeit der üblichen Regelungen nicht. Die Parteien verpflichten sich vielmehr, die unwirksame Regelung durch eine solche zu ersetzen, die dem wirtschaftlich Gewollten am nächsten kommt. Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus diesem Vertrag, soweit gesetzlich zulässig, ist München.

München, den 17.07.2009

o4pro - Ralf von Petersdorff

Rohrdommelweg 7

81249 München

USt-ID: DE205383582

Tel.: +49 89 72309661

Fax: +49 3222 1623145

www.o4pro.com

info@o4pro.com