

## Leistungen Supportvertrag

### Die Citadel Supportverträge beinhalten eine Vielzahl an Leistungen zur Software- und Anwenderbetreuung

#### Supportvertrag während der Geschäftszeit

- Updates für die im Vertrag aufgeführte Anwendersoftware
- Installation und Einrichten der Updates beim Kunden
- Erläuterung der neuen Funktion
- Problembekämpfung bei Fehlermeldungen (keine Schnittstellen)
- Analyse von Bugs
- Anwenderfragen zum Leistungsumfang (keine Schulung)
- Fernwartungssoftware

#### Leistungszeitraum:

Montag – Donnerstag von 09:00 Uhr - 12:00 Uhr

13:00 Uhr - 16:00 Uhr

Freitag

09:00 Uhr - 12:00 Uhr

#### Supportvertrag außerhalb der Geschäftszeit

Neben dem oben beschriebenen Leistungsumfang eine zusätzliche Service-Hotline

- außerhalb der Geschäftszeit
- an Sonn- und Feiertagen

Diese Service-Hotline steht ausschließlich zur Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft der im Vertrag aufgeführten Softwareprodukte zur Verfügung (ohne Schnittstellen).

Weitere im Wartungsvertrag enthaltene Leistungen, die hier nicht explizit aufgeführt sind, bleiben weiterhin Bestandteil der Verträge

Die Analyse von Störungen die durch Stromausfall, Virenbefall, Hardwarestörungen (sofern hierfür kein separater Vertrag abgeschlossen ist), Fremdverschulden, Missbrauch, Installation und Nutzung illegaler Software und Naturkatastrophen (höhere Gewalt) sind nicht Bestandteil dieser Verträge und werden gemäß gültiger Dienstleistungspreisliste nach Aufwand in Rechnung gestellt

