



## WARTUNGS - UND BETREUUNGSLEISTUNGEN

In den Wartungs - und Betreuungsleistungen sind beinhaltet

Wartungsleistung	Kosten- frei	Kosten- pflichtig
Software Updates	x	
Beseitigung von Programmmängeln	x	
Nachträgliche Änderungen und Anpassungen auf persönliche Bedürfnisse		x
Laufende Verbesserungen der Programme in ihrem organisatorischen Ablauf	x	
Bereithalten von ausgebildetem Fachpersonal und know-how zur Durchführung von Dienstleistungen in Bezug auf die installierte Software	x	
Telefonische Hotline Mo. – Fr.: 08:00 – 12:00 Uhr und 13:00 – 17:00 Uhr	x	
Remotezugriff für Ferndiagnose	x	
Remote – Installation		x
Dienstleistungen und Produktschulungen		x
Installations- und Einarbeitungskosten		x

### - Reaktionszeiten

Priorität	Reaktionszeit/ Werktage
<b>A</b> System ist nicht mehr bedienbar - ein Zugriff und eine Verarbeitung der Daten ist nicht möglich. D.h. der Rechner / Server steht auf Grund eines möglicherweise von GeCOsoft verursachten Problems.	1
<b>B</b> System ist bedienbar. Die Verarbeitung ist jedoch fehlerhaft und führt zu Datenverfälschungen.	3
<b>C</b> Das System ist bedienbar - die Verarbeitung korrekt, jedoch sind Anzeigen und Auswertungen fehlerhaft.	15

Grundsätzlich wird die Otto Mauthe GmbH jedem, per E-Mail an [support@mauthe.com](mailto:support@mauthe.com) gemeldeten Fehler, innerhalb der oben aufgeführten Zeiten nachgehen. Stellt sich im Nachhinein heraus, dass der Fehler vom Anwender zu verantworten war, werden ihm die entstandenen Kosten in Rechnung gestellt.



**- Wartungsbeginn:**

Wartungsbeginn ist der \_\_\_\_\_

**- Laufzeit:**

Die Laufzeit beträgt zwei Jahre und verlängert sich automatisch um ein weiteres Jahr, wenn der Vertrag nicht innerhalb der Kündigungsfrist gekündigt wird.

**- Kündigungsfrist**

3 Monate zum Jahresende

Im Wartungsvertrag sind keine Leistungen enthalten, die den Charakter einer VorOrt Unterstützung, Schulung, Parametrierung oder Einweisung haben.

Grundsätzlich werden mit Wirksamwerden dieses Vertrages folgende Kostensätze vereinbart:

Beratung, Unterstützung, Organisation, Schulungen, Projektkoordination, Programmierung,  
Installation je Stunde Euro 97,80  
Zzgl. Fahrtkosten

Die vorstehende Preise, Gebühren, Vergütungen verstehen sich zzgl. der jeweils gültigen MwSt.