



JDisc Discovery

Supportvereinbarung

Copyright

JDisc UG (haftungsbeschränkt) kann Patente oder Patentanmeldungen an den in diesem Dokument beschriebenen Produkten besitzen. Die Bereitstellung dieses Dokuments gewährt Ihnen keinen Anspruch auf diese Patente oder Patentanmeldungen. Sie können Lizenzanfragen schriftlich an diese Adresse stellen:

JDisc UG (haftungsbeschränkt)
Kuppinger Weg 25
D-71116 Gärtringen
Germany

Dieses Dokument ist urheberrechtlich geschützt. Alle Rechte vorbehalten. Kein Teil dieses Dokuments darf fotokopiert, reproduziert oder in andere Sprachen übersetzt werden ohne vorherige schriftliche Zustimmung von JDisc UG (haftungsbeschränkt).

Alle anderen eingetragenen Marken sind Eigentum ihrer jeweiligen Unternehmen.

© Copyright JDisc UG (haftungsbeschränkt), 2017.

Supportvereinbarung

§1 Supportgegenstand

1. Netzwerkinventarisierungssoftware JDisc Discovery mit seinen optionalen Add-Ons (Networking Add-On, Dependency-Mapping Add-On, History-Device Add-On, Security Add-On)
2. Support der Software wie unter §2 beschrieben

§2 Leistungsumfang

1. Enthaltene Leistungen
 - 1.1. Bereitstellung neuer Versionen als Download auf der Webseite von JDisc
 - 1.2. Beseitigung von wesentlichen Softwarefehlern. Ein Fehler liegt insbesondere dann vor, wenn die Software eine in ihrer Leistungsbeschreibung angegebene Funktion nicht oder nicht zutreffend erfüllt oder sich in anderer Weise nicht funktionsgerecht verhält
 - 1.3. Hilfestellung bei Neuinstallation, Update, Konfiguration und Bedienung per E-Mail
 - 1.4. Hilfestellung bei Fehleranalyse zur Behebung von Fehlern und Störungen der Software
 - 1.5. Erweiterungen
 - a) Berücksichtigung von Erweiterungen bei Upgrades oder neuer Version
 - b) Bevorzugte Berücksichtigung der Anfrage der JDisc Kunden
 - c) Kein Anspruch auf Umsetzung der Erweiterung
 - 1.6. Bereitstellung der Softwaredokumentation
2. Nicht enthaltene Leistungen
 - 2.1. Es werden nur die beiden letzten Major Versionen unterstützt. Ältere Versionen werden nicht mehr unterstützt.

§ 3 Pflichten des Kunden

1. Unterstützung bei Fehleranalyse und Fehlerbehebung
2. Meldung von Fehlern

§ 4 Vergütung

1. jährlichen Kosten: 20% des Software Kaufpreises
2. jährliche Vorauszahlung

§ 5 Severity Level & Response time

Dieses Kapitel beschreibt die Fehlerkategorien zusammen mit der jeweiligen Response Zeit. Es gelten dabei die Geschäftszeiten der Firma JDisc (09:00 Uhr bis 17:00 Uhr).

- **Critical:**
Ein kritischer Fehler führt zu einem unwiederbringlichen Verlust von Daten, Software oder Hardware. Kritische Fehler behindern Mitarbeiter oder führen dazu, daß sie Ihre Arbeit nicht ausführen können.
Response time: 4 Stunden
- **High:**
Probleme mit einer hohen Severity führen zu einem möglichen Datenverlust. Der Benutzer hat noch keinen Workaround für das Problem.
Response time: 8 Stunden
- **Medium:**
Fehler in der Kategorie medium führen zu keinem Datenverlust, erhöhen aber den Arbeitsaufwand der Benutzer. Es gibt einen Workaround für das Problem.
Response time: 16 Stunden
- **Low:**
Minimaler Fehler eher kosmetischer Art (beispielsweise Schreibfehler).
Response time: 24 Stunden

Obwohl sich unsere Supportexperten nach besten Kräften um die Lösung Ihres Problems bemühen, kann JDisc aufgrund der Vielfalt der Netzwerkkonfigurationen unsere Kunden nicht garantieren, dass alle Probleme gelöst werden.

§ 6 Laufzeit

1. Beginn: Auslieferung der Lizenz durch JDisc
2. Laufzeit: 12 Monate
3. Nach Ende der Laufzeit verlängert sich der Vertrag automatisch um weitere 12 Monate, wenn nicht bis spätestens 6 Wochen vor Verlängerungsdatum schriftlich von einer der Vertragsparteien gekündigt wurde.