

# xAlerator Supportvertrag

<b>EINLEITUNG</b>	<b>1</b>
<b>SUPPORTVERTRAG</b>	<b>1</b>
<b>ARBEITEN MIT DEM XALERATOR SUPPORT</b>	<b>2</b>
<b>ONLINE KONTAKT:</b>	2
<b>TELEFON KONTAKT:</b>	2
<b>E-MAIL KONTAKT:</b>	2
<b>ALLGEMEINE RICHTLINIEN</b>	<b>2</b>
<b>SUPPORT VON XALERATOR PRODUKTEN</b>	2
<b>SUPPORT VON PRODUKTUMGEBUNGEN/PLATTFORMEN</b>	2
<b>SUPPORT WÄHREND DES PRODUKTLEBENSZYKLUS</b>	3
<b>PRODUKTRELEASE UND WARTUNGSRICHTLINIE</b>	3
<b>JÄHRLICHE VERLÄNGERUNG</b>	<b>3</b>
<b>RÜCKERSTATTUNG</b>	<b>3</b>
<b>VERFÜGBARKEIT DER SUPPORT-LEISTUNGEN</b>	<b>3</b>

## Einleitung

Die xapio GmbH bietet Ihnen Wartung und technische Unterstützung an, damit Sie das volle Potenzial von xAlerator ausschöpfen können.

Mit dem Abschluss eines xAlerator Supportvertrages erhalten Sie weit reichenden Zugang zu unserem Support mit unseren technischen Produktspezialisten, die Ihnen bei Fragen zur Produktimplementierung und zu anderen technischen Problemen schnell und effektiv weiterhelfen können.

## Supportvertrag

Dieser Vertrag umfasst den Anspruch auf Support-Leistungen sowie neueste Produktinformationen und Updates. Der Vertrag kann nur direkt mit dem Erwerb einer xAlerator Lizenz abgeschlossen werden und muss auf Basis der Anzahl der Lizenzen geordert werden.

- **Updates innerhalb der laufenden Produkt-Version:** Sie können sich über den xAlerator Update Mechanismus manuell oder automatisch über Service Packs, Versionsaktualisierungen oder anderen Software-Anpassungen informieren und diese bei Bedarf installieren.
- **Online-Support:** Stellen Sie Support-Anfragen über die Support-Webseite [www.xalerator.de](http://www.xalerator.de)
- **Telefonischer Helpdesk-Support:** Direkter Kontakt zwischen Support-Kontakten des Kunden und der xAlerator Support-Abteilung. Sie können uns entweder direkt über die xAlerator Hot line anrufen oder sich von uns über den Rückruf-Service unsere Website ([www.xalerator.de](http://www.xalerator.de) -> Support -> Telefonische Beratung) anrufen lassen.

# Arbeiten mit dem xAlerator Support

## **Online Kontakt:**

Der Zugriff auf Online Ressourcen sowie Online Webform Anfragen ist rund um die Uhr möglich (24 x 7). Über unsere [www.xalerator.de](http://www.xalerator.de) Website können Sie unsere Kontakt-Site erreichen.

## **Telefon Kontakt:**

Das xAlerator Support-Center befindet sich in München, Deutschland.

Die Hotline ist an allen im Bundesland Bayern gültigen Arbeitstagen von Montag bis Freitag von 9:00 Uhr bis 17:00 Uhr erreichbar. Davon ausgenommen sind der 24.12. und der 31.12. des Jahres.

Telefonnummer: +49 (0) 89 – 12 11 97 28

## **E-Mail Kontakt:**

An die E-Mail Adresse [support@xalerator.de](mailto:support@xalerator.de) können Sie uns jederzeit eine Supportanfrage schicken. Wir werden innerhalb eines Tages Ihre Anfrage bestätigen.

## **Allgemeine Richtlinien**

xapio behält sich das Recht vor, die telefonische Beratungszeit eines Support-Mitarbeiters zu begrenzen, sowie den Kunden-Support bei regelwidrigem, unangemessenem, missbräuchlichem oder betrügerischem Gebrauch einzuschränken bzw. einzustellen.

xapio behält sich außerdem das Recht vor, Lizenzbedingungen, Support-Leistungen, Abläufe, Preise und Support-Verfügbarkeit nach eigenem Ermessen zu ändern. Eventuelle Änderungen betreffen jedoch nicht die in einer laufenden Support-Vereinbarung vertraglich geregelten Leistungen. Support-Leistungen sind nicht übertragbar, sondern nur an den Auftraggeber zu leisten.

Onsite-Support (Unterstützung vor Ort), Programmierungen, Produktanpassungen, Beratungsleistungen, individuelle Setups und Produkt-Updates, die über die in diesem Dokument genannten Leistungen hinausgehen, sind nicht Bestandteil des xAlerator Supportvertrags. Solche Leistungen können nur in Einzelfällen gesondert käuflich erworben werden.

Detaillierte Kundenservice-Statistiken sowie die selbstständige Verwaltung von Support-Anfragen (Self-Service Case Management) sind derzeit nicht verfügbar. Support für Training, Lösungspartner und Entwickler wird separat zur Verfügung gestellt.

## **Support von xAlerator Produkten**

Der xapio Supportvertrag beinhaltet keine xAlerator Lösungen (Evaluierungsversion, Arbeitsmappen, ...), die kostenlos z.B. im Download-Bereich auf unserer Webseite zur Verfügung gestellt werden. Diese werden „so, wie sie sind“ (as is) zur Verfügung gestellt, auf eigenes Risiko der Endanwender.

## **Support von Produktumgebungen/Plattformen**

Die Systemvoraussetzungen sowie Hardware- und Softwarespezifikationen für die von uns unterstützten Produktumgebungen finden Sie im Datenblatt auf unserer Webseite. xapio wird angemessenen Aufwand betreiben, um Probleme auf unterstützten Plattformen zu reproduzieren und zu lösen. Tritt das Problem in einer nicht vollständig unterstützten oder unbekanntem Umgebung auf, wird der Kunde zur Problemeingrenzung den technischen Sachverhalt in einer voll unterstützten Produktumgebung verifizieren, um das aufgetretene Problem weiter einzugrenzen und xapio mit dem Lösungsprozess fortfahren kann. Für nicht unterstützte Produktumgebungen wird kein Support geleistet.

## Support während des Produktlebenszyklus

xapio bietet technischen Support für alle aktuellen Produktversionen und wird Programmkorrekturen nach eigenem Ermessen ausliefern. Im Allgemeinen werden diese Korrekturen als Service Packs zur Verfügung gestellt. Diese Service Packs werden als Vollversionen oder im Ermessen von xapio auch als Updates ausgeliefert.

In regelmäßigen Abständen wird die Verfügbarkeit und der Vertrieb von älteren xAlerator-Versionen eingestellt, um die Ressourcen auf die Entwicklung und den Support neuer Versionen zu konzentrieren. Sobald eine Version der xAlerator Software aus der Produktpalette ausscheidet, wird gleichzeitig der direkte technische Support für diese Version eingestellt. Online-Support Ressourcen (Knowledge Base, User Forum und Whitepapers) bleiben weiterhin verfügbar. Generell wird technischer Support für jede Version noch maximal zwei Jahre nach deren Ausscheiden aus der Produktpalette geleistet.

## Produktrelease und Wartungsrichtlinie

Mit dieser Richtlinie möchten wir eine einheitliche Terminologie für die Zusammenarbeit und Kommunikation mit unseren Kunden festlegen.

**Produkt-Upgrades:** Im Rahmen von Produkt-Upgrades werden wichtige neue Leistungsmerkmale oder signifikante Erweiterungen der Produktfunktionalität eingeführt. Diese Erweiterungen werden nur mit neuen Produktversionen eingeführt. Produkt-Upgrades können nur käuflich erworben werden (siehe Preisliste auf der Webseite). Die ersten beiden Ziffern der Versionsnummer bezeichnen die Hauptversion des Produktes. Bsp.: **1.4.12**

**Produkt-Updates:** Produkt-Updates sind Service Packs zur Behebung von Softwarefehlern (Bugs) und können außerdem Modifikationen zu bestehenden Produktfunktionen enthalten. Produkt-Updates können kostenlos von der xAlerator Webseite herunter geladen werden. Die dritte Ziffer einer Versionsnummer bezeichnet die Nummer des Service Packs. Bsp. **1.4.12**

**Patches:** Patches bieten ad-hoc-Fehlerbehebung bei unternehmenskritischen Problemen. Werden schwerwiegende Softwareprobleme erst nach der Auslieferung des Produktes bekannt, gibt xapio allen betroffenen Kunden Informationen und Anleitung zur unmittelbaren Problembehebung.

## Jährliche Verlängerung

Der xAlerator Supportvertrag bezieht sich auf ein lizenziertes Produkt pro Jahr. Sie können bis zu 30 Tage vor Ablauf eines Jahres den Supportvertrag kündigen, anderenfalls verlängert er sich jedes Jahr automatisch um ein weiteres Jahr.

## Rückerstattung

Gebühren für xAlerator Supportverträge werden grundsätzlich nicht rückerstattet.

## Verfügbarkeit der Support-Leistungen

Wartung und Support beschränken sich auf die Dauer der Support-Vereinbarung und treten mit Vertragsabschluss in Kraft. Aufgrund von möglichen System- und Serverausfallzeiten sowie regionalen Feiertagen kann es zeitweise zu Abweichungen bei der Verfügbarkeit von Support-Leistungen kommen.

Support-Anfragen sind auf folgende Produktbereiche von xAlerator begrenzt:

- Installation und unternehmensweite Verteilung
- Hilfe bei Produkt-Upgrades und Produkt-Updates
- Microsoft® Office Integration
- Anwendung und Funktionen (wie in der xAlerator Hilfe beschrieben)

xapio unterstützt Sie außerdem bei grundlegenden Integrationsmöglichkeiten der xAlerator Software mit anderen Produkten und Services, soweit sie die xAlerator Funktionalitäten betreffen.

xapio leistet keine Unterstützung bei Integrationsproblemen mit:

- Drittanbieter Lösungen wie:
  - Web Services
  - Add-Ins

- Anderer Software oder Hardware

Bitte setzen Sie sich für Support mit diesen Unternehmen direkt in Verbindung.

xAlerator Support deckt Anfragen zu folgenden Bereichen nicht ab:

- Entwicklung
- Anwendungsberatung
- Training

Die Unterstützung für die unternehmensweite Verteilung/Installation ist auf elektronische Dokumentationen, grundlegende Problembehebung sowie zeitlich angemessene telefonische Beratung und Hilfe eingeschränkt. Zusätzliche Gebühren für komplexe oder kontinuierliche Unterstützung, Vor-Ort-Support oder andere spezifische Beratungsleistungen können erhoben werden und müssen gesondert vereinbart werden.

## **xapio GmbH**

Nymphenburger Straße 90 e  
D-80636 München  
Deutschland  
Tel: +49-(0)89 12 11 97 28  
Fax: +49-(0)89 12 11 97 18  
E-Mail: support@xAlerator.de  
Web: www.xAlerator.de

© 2010 xapio GmbH, Alle Rechte vorbehalten. xAlerator® und xapio® sind eingetragene Marken der xapio GmbH