

Allgemeine Geschäftsbedingungen der CENIT AG zum Applikations Support von Dassault Systèmes Produkten

1. Leistungsumfang

1.1. Applikations Support

Der Applikations Support wird den Kunden gewährt, deren Rechnungsstellung für die laufenden Lizenzgebühren über CENIT abgewickelt wird. Diese Kunden erhalten eine kostenlose Applikationsunterstützung zu installierten Produkten der Lösungen CATIA, DELMIA, DYMOLA, ENOVIA/ SMARTEAM, ENOVIA V6, 3D Live und 3D VIA Composer. Die Anzahl der Calls ist nicht limitiert.

1.2. Telefon- und Online-Support

Der Kunde kann das CENIT Support Center rund um die Uhr unter

mailto: support@cenit.com

oder per Fax unter der Nummer

+49 711 782544 - 4222

erreichen.

Zudem bietet CENIT eine direkte telefonische Erreichbarkeit montags bis freitags durchgehend von 08:00 – 18:00 Uhr unter der Telefonnummer

+49 711 7825 – 3222

(ausser an bundeseinheitlichen gesetzlichen Feiertagen in Deutschland). Für eine effiziente Online-Kommunikation stehen die marktüblichen Kommunikationsmöglichkeiten wie ISDN, ODETTE, Internet, E-Mail oder Conferencing zur Verfügung. Der Kunde erhält für jede Problemanfrage (Call) eine eindeutige Bearbeitungsnummer. Pro Call kann nur ein Problem gemeldet werden. Alle Calls werden mit Standardpriorität behandelt, und innerhalb einer Reaktionszeit von 4 Stunden bearbeitet. Für Calls, die ausserhalb der genannten Supportzeiten eingehen, beginnt die Reaktionszeit am nächsten Supporttag. Probleme, die aufgrund ihrer Komplexität schneller und effizienter durch einen Vor-Ort-Einsatz gelöst werden können, werden nach Absprache mit dem Kunden als Serviceeinsatz separat angeboten und sind kostenpflichtig. (s. Absatz 1.3).

1.3. Nicht enthaltene Leistungen

Dienstleistungsaufgaben wie z.B. Installation von Software, Datenkonvertierungen, aufwendige Recherchetätigkeiten, Änderungen an Systemen oder Umgebungen, CATIA-Modellanalysen, Fragestellungen zur Infrastruktur oder Installationen, sowie Support zu anderen als den in Ziffer 1.1 genannten Produkten sind nicht abgedeckt und müssen über einen separaten Betreuungsvertrag vereinbart werden. CENIT geht davon aus, dass der Kunde für seine eingesetzten Module anwendungsseitig geschult ist und erste praktische Erfahrungen im Umgang mit diesen Applikationen hat. Die Schulung von Anwendern durch das CENIT Support Center ist nicht beinhaltet. CENIT behält sich vor, häufig wiederkehrende Fragestellungen infolge fehlender Ausbildung nicht zu beantworten und dem Fragesteller eine kostenpflichtige Schulung anzubieten.

1.4. Benannte Ansprechpartner

Der Kunde benennt zwei Ansprechpartner pro Kundenlokation, die alleinig berechtigt sind, Calls bei der CENIT-Hotline zu melden. Sämtliche Kommunikation zu gemeldeten Problemen wird ausschließlich über diese Ansprechpartner abgewickelt.

2. Vergütung

Die Leistungen sind kostenlos unter Voraussetzung der Erfüllung vom Absatz 1.1.

3. Laufzeit und Kündigung

Anspruch auf Applikations Support besteht für Arbeitsplätze und Module, solange der Kunde die Voraussetzungen gemäss Absatz 1.1 erfüllt. Bei Kündigung einer Lizenz entfällt der Anspruch auf Applikations Support, ohne dass es dazu einer separaten Kündigung bedarf. Jegliche abweichende Vereinbarung bedarf der Schriftform. Im Falle eines Zahlungsverzuges von laufenden Lizenzgebühren (ALC, YLC, QLC) ist CENIT berechtigt, den Support auszusetzen

Es gelten die CENIT AGB's für Lieferungen und Leistungen. (www.cenit.de/agbs).

CENIT behält sich vor, die AGB's für Lieferungen und Leistungen anzupassen.