



## Software-Supportvertrag

Bibliotheks-Programmpakete von der JetTicket Software GmbH unterliegen einer **kontinuierlichen Programmwartung (Maintenance)**. Besonders wichtig ist hierbei die laufende **Weiterentwicklung** im Sinne einer Verbesserung vorhandener und zusätzlicher Funktionen aufgrund von Anregungen und Wünschen aus der Praxis, neuer technischer Möglichkeiten, gesetzlicher Änderungen, etc.

Das Ergebnis dieser Wartungsaktivitäten sind "**lebende Softwareprodukte**" mit periodisch freigegebenen neuen Programmständen (Releases). Ständige Programmwartung ist eine Voraussetzung für die Kontinuität und die Verbesserung und damit Werterhaltung der beim Anwender eingesetzten Software.

Zur Sicherung der Programmwartung und der Betreuung der angebotenen Bibliothekspakete bietet die JetTicket Software GmbH einen **Anwendungssoftware-Supportvertrag** an, der umseitig aufgelistete Leistungen umfasst.

## Leistungsumfang des Software-Supportvertrages

- ➔ **SUPPORTLINE-SERVICE** - Ihre telefonische Beratung und Unterstützung bei Bedienungsproblemen:
  - Unter der **Telefonnummer +43 2612 43440 800** erhalten Sie rasche und kompetente telefonische Hilfe zu Ihren Applikations- und Bedienungsfragen
  - SupportLine **Anruf-Aannahme**: von Montag bis Freitag 8:00 bis 17:00 Uhr
  - **24-Stunden Service mit dem OnlineSupport über Internet**: Unter [www.jetticket.at](http://www.jetticket.at) haben Sie die Möglichkeit, rund um die Uhr Jobs aufzugeben sowie den Bearbeitungsstatus bereits aufgebener Jobs einzusehen. Bitte beachten Sie, dass die Bearbeitung aller über Internet aufgegebenen Jobs erst zu oben genannten Bürozeiten erfolgt.
  - **Sie entscheiden**: Rückruf durch das Supportteam bei generellen Problemen oder, auf Wunsch, Rückruf durch Ihren persönlichen Betreuer mit Antwortzeit je nach Verfügbarkeit des Mitarbeiters.
- ➔ **LIEFERUNG NEUER PROGRAMMSTÄNDE AUFGRUND VON GESETZLICHEN ÄNDERUNGEN.** Gesetzliche Änderungen, die neue Programme bzw. eine völlig neue Programm-Logik bedingen, sind davon ausgenommen. Diese Programme bieten wir den Kunden mit bestehenden Software-Supportverträgen zu Sonderkonditionen an.
- ➔ **ARCHIVIERUNG** der an den jeweiligen Anwender gelieferten Programmversion in maschinenlesbarer Form.
- ➔ **FEHLERBEHEBUNG WÄHREND DER KOMPLETTEN EINSATZDAUER** durch Lieferung von Software-Updates. Behebung eventueller Programmfehler, die weder beim Probelauf noch beim Praxiseinsatz innerhalb der Gewährleistungszeit auftreten.
- ➔ **SONDERKONDITIONEN BEI SOFTWARE-RELEASES.** Lieferung neuer Programmstände des jeweiligen Bibliothekspaketes, d.h. Erweiterungen bzw. Verbesserungen des ursprünglichen Leistungsumfanges.
- ➔ **BEREITSTELLUNG VON PROGRAMMIERKAPAZITÄT** für Programmadaptierungen und Individual-Zusatzprogramme im Rahmen separat zu treffender Liefer- und Zahlungsvereinbarungen.
- ➔ **SONDERKONDITIONEN** bei Bezug von Zusatzprogrammen.
- ➔ **REMOTE SUPPORT** - rasche und effiziente Unterstützung durch eine Verbindung vom Kundensystem zum Betreuer bei JetTicket Software GmbH über Modem und Wählleitung, sofern die notwendigen technischen Voraussetzungen vom Kunden zur Verfügung gestellt werden.

### Nicht im Leistungsumfang des Softwaresupportvertrages enthalten sind insbesondere:

- Softwareleistungen und/oder -lieferungen aufgrund von Änderungen abhängiger Hardware- und/oder Softwarekomponenten, auch wenn derartige Änderungen durch den Auftragnehmer durchgeführt wurden.
- Der durch die Lieferung neuer Software-Releases allfällig erforderliche Installations- und Anpassungsaufwand für abhängige Hardware- und/oder Softwarekomponenten.
- Fehlerbehebung an Software, welche älter als die letzte Fassung ist.
- Störungen durch höhere Gewalt oder vom Kunden unabgestimmt durchgeführte Änderungen an der vertragsgegenständlichen Software und/oder an abhängigen Hardware- und/oder Softwarekomponenten.
- Individuelle Programmadaptierungen.
- Einschulungen via Telefon.
- Support/Störungsbehebungen an abhängigen Hardware- und/oder Softwarekomponenten, soweit für diese kein eigener Wartungsvertrag besteht.
- Tuningmaßnahmen.

Die Laufzeit eines Software-Supportvertrages beträgt mindestens 36 Monate. Nach Ablauf der Mindestlaufzeit ist eine Auflösung des Vertrages unter Einhaltung einer 3-monatigen Kündigungsfrist zum Jahresende möglich.

Der für Sie zuständige Vertriebs-/Software-Mitarbeiter bzw. die Mitarbeiter der Software-Sekretariate sind gerne bereit alle Ihre Fragen betreffend Support-Verträgen zu beantworten.