

Support – MD Consulting

Support-Vereinbarung zwischen

Firma: _____ und MD Consulting & Informationsdienste GmbH
 Straße: _____ Michaelisstraße 13 a
 Ort: _____ 99084 Erfurt
 Name: _____

- nachfolgend Supportnehmer genannt - nachfolgend MD Consulting genannt

Gegenstand der Vereinbarung / Leistung

MD Consulting gewährt dem Supportnehmer Support für die aufgeführten Produkte zu folgenden Konditionen:

Produkte	Support	zusätzliche Option
GUPTA SQLBase	☐ per case 15 Minuten je 25,00 EUR	Remote-Support über TeamViewer einmalig 100,- EUR (keine lfd. Gebühr!)
GUPTA Team Developer	☐ per case 15 Minuten je 25,00 EUR	
GUPTA Report Builder	☐ per case 15 Minuten je 25,00 EUR	
GUPTA TD Mobile	☐ per case 15 Minuten je 25,00 EUR	
Oracle Datenbank	☐ per case 15 Minuten je 37,50 EUR	☐ Ja, ich möchte die Möglichkeit des Remote Support über TeamViewer nutzen
Microsoft SQL Server	☐ per case 15 Minuten je 37,50 EUR	
Inhalt	Fragen zu den ausgewählten Produkten	
Reaktionszeit	zeitnah	
Dauer	1 Jahr	
Vorgehensweise	- Sie senden Ihre Frage per Mail an: support@md-consulting.de - Sie rufen uns an unter 0361 / 56593-0	Rufen Sie uns an und vereinbaren Sie einen Termin für unseren Remote-Support.

Leistungen aus der Vereinbarung

Der Supportnehmer kann die Anfrage zu entsprechend gewählten Produkten während den üblichen Bürozeiten (09:00 - 17:00 Uhr) an uns stellen.

Der Supportnehmer kann einen oder zwei Ansprechpartner benennen, welche berechtigt sind, Supportanfragen an MD Consulting zu richten.

Die Fragen des Supportnehmers werden schnellstmöglich, spätestens jedoch innerhalb des nächsten Werktages, nach dem jeweiligen Kenntnisstand von MD Consulting beantwortet.

Der Support von MD Consulting bezieht sich immer auf die jeweiligen aktuellen Versionen bzw. Releases. Soweit noch möglich, werden auch Fragen zu älteren Release-Ständen beantwortet.

Die Beantwortung der Fragen kann aus:

Mündlicher Erklärung am Telefon, Remote-Support, schriftlicher Erklärung per Fax, Brief oder E-Mail, Hinweisen auf Beispielpprogramme, Programmfragmenten und Algorithmen, Hinweisen auf bestehende Bugs und neue Versionen bestehen. Ein Anspruch auf spezielle Leistungen existiert für den Supportnehmer allerdings nicht. Eine Gewährleistung für die Konsequenzen der Antworten und Ratschläge wird ausgeschlossen.

Die Standardkommunikationssprache ist deutsch, nach Absprache kann auch Englisch angeboten werden.

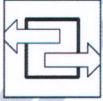
Im Support können Auskünfte über Fehler in den jeweiligen Softwareprodukten gegeben werden. Diese Auskünfte spiegeln Einschätzungen der Mitarbeiter von MD Consulting wieder.

Leistungen, die MD Consulting kostenpflichtig laut dieser Vereinbarung erbringt, sind:

- Einrichten einer Reproduktionsumgebung
- Nachstellen des Fehlers/Problems
- Erarbeitung eines Workarounds
- Kommunikation mit dem Hersteller (hierfür ist z.B. für Gupta-Produkte auch eine Übersetzung ins Englische nötig)
- Sonstige Kommunikation zwischen Hersteller – MD Consulting – Kunde

Schulungsleistungen, projektbezogene Beratung und Programmierleistung sind von der Supportvereinbarung ausgenommen.

Nicht enthalten bei den Supportleistungen ist die Lieferung von Updates und Maintenance Releases der einzelnen Produkte bzw. Hersteller.



Support – MD Consulting

Laufzeit und Kündigung

Die Laufzeit der Vereinbarung beträgt 1 Jahr.

Der Vertrag kann bis 6 Wochen zum Quartalsende gekündigt werden. Eine Kündigung aus wichtigen Gründen bleibt davon unberührt. Preisänderungen sind am Quartalsende zulässig. Nach Bekanntgabe eventueller Preisänderungen hat der Supportnehmer das Recht, den Vertrag ebenfalls bis zum Quartalsende zu kündigen. Die Preisänderung wird dem Supportnehmer spätestens 6 Wochen vor Quartalsende mitgeteilt, ansonsten bleiben die Konditionen für ein weiteres Quartal bestehen.

Die Vereinbarung beginnt am: _____

Rechnungsstellung

Die Rechnungsstellung erfolgt monatlich rückwirkend nach tatsächlicher Supportzeit. Jede angefangenen 15 Minuten werden voll berechnet. Der Betrag ist spätestens 30 Tage nach Rechnungsdatum fällig.

Eine Auflistung der geleisteten Supportzeiten mit Angabe des Inhalts, wird Ihnen als Anlage zur Rechnung beigelegt.

Alle Preise verstehen sich zzgl. der gültigen Mehrwertsteuer.

Kontaktpersonen des Supportnehmers

1. _____
2. _____

Nur die eingetragenen Personen sind berechtigt, Leistungen aus dieser Supportvereinbarung in Anspruch zu nehmen. Bei Urlaub oder Krankheit der beiden Personen können bei MD Consulting zwei andere Kontaktpersonen angemeldet werden.

Angaben zum System des Supportnehmers

Bitte tragen Sie hier Ihre Systemdaten sowie Software-Versionen ein, damit wir Support gewährleisten können.

Betriebssystem Client	
Betriebssystem Server	
GUPTA SQLBase	
GUPTA Team Developer	
GUPTA Report Builder	
GUPTA TD Mobile	
Oracle Datenbank	
Microsoft SQL Server	
Entwicklungswerkzeug	
Anzahl der Entwickler	

Kontaktadressen bei MD Consulting

Telefon 0361 / 56593-0
Fax 0361 / 56593-10
E-Mail support@md-consulting.de

Supportnehmer

rechtsgültige Unterschrift

Supportgeber

MD Consulting & Informationsdienste GmbH
Unterschrift

Datum: