

## Supportbestimmungen der omeco® GmbH

Stellt sich bei der Rekonstruktion der vom Kunden angegebenen Fehlfunktion ein Bedienerfehler oder Implementierungsfehler durch Dritte heraus und liegt der Fehler somit nicht in der omeco® Standardsoftware, wird die hierfür verwendete Zeit gemäß den aktuellen Tagessätzen berechnet. Die Unterstützung des Systemadministrators bzw. Anwendungsentwicklers bei der Behebung von Bedienungsfehlern und Problemen im Systembereich bzw. bei projektspezifischen Anpassungsentwicklungen sowie Support für die Unterstützung des Kunden bei Bedienungsproblemen der Software werden nach den festgelegten Support-Konditionen gemäß der aktuellen Preisliste erbracht.

| Nr. | Support  | EUR/Std.  |
|-----|--|-----------|
|     | <p><b>Die Support-Ebene 1 (1<sup>st</sup> Level Support)</b></p> <p>Die 1<sup>st</sup> Level Support Leistungen sind im Kaufpreis der omeco® Software enthalten. Folgende Leistungen werden im Rahmen von 1<sup>st</sup> Level Support erbracht:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• kostenfreier Support über das omeco-Supportforum (<a href="http://support.omeco.de">http://support.omeco.de</a>)</li> <li>• Behebung rekonstruierbarer Fehler in der omeco® Standard-Software</li> </ul> <p>Die Abwicklung von 1<sup>st</sup> Level Support wird ausschließlich über das omeco® Supportforum bzw. projektbezogen über das omeco® Call-Tracking-System kostenfrei angeboten. Weitere Supportleistungen (z.B. Telefon / E-Mail) werden kostenpflichtig abgerechnet.</p> <p>omeco® unterstützt Sie zu den üblichen Geschäftszeiten, d.h. montags bis freitags von 09:00-17:00 Uhr. Es besteht kein Anspruch auf Erbringung von Support-Leistungen außerhalb der üblichen Geschäftszeiten.</p>   | kostenlos |
|     | <p><b>Support-Ebene 2 (2<sup>nd</sup> Level Support)</b></p> <p>Der entgeltliche 2<sup>nd</sup> Level Support beinhaltet Leistungen, die über die 1<sup>st</sup> Level Leistungen hinausgehen. Hierunter fallen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Unterstützung bei der Installation der omeco® Software nach den dokumentierten Richtlinien von omeco®</li> <li>• Unterstützung bei Anwenderproblemen</li> <li>• Unterstützung bei Problemen im Bereich Systemtechnik (z.B. Installation und Konfiguration eines Webservers)</li> <li>• Unterstützung bei projektspezifischer Anpassungsentwicklung</li> <li>• Fehlersuche &amp; Fehlerbehebung von Programmiererweiterungen die nicht durch omeco® vorgenommen wurden</li> </ul> <p>Der 2<sup>nd</sup> Level Support beinhaltet telefonische Beratung. Eingehende Probleme werden mit Hilfe des von omeco® verwendeten, webbasierten Call-Tracking System erfasst. Der Kunde erhält einen Zugang von dem zuständigen omeco® Projektleiter. Kleinste Abrechnungseinheit sind 15 Minuten/Call. Gleichzeitig eingehende Calls der gleichen Problemkategorie werden zusammengefasst.</p> <p>Für die vom Kunden in Anspruch genommene Supportzeit erfolgt keine separate Angebotserstellung oder schriftliche Beauftragung. Die Kontaktaufnahme per Telefon / E-Mail / Call-Tracking System unter Mitteilung der Supportanfrage berechtigt omeco® zur Berechnung der hierfür verwendeten Zeit gemäß der oben genannten Abrechnungseinheit.</p> <p>omeco® unterstützt Sie zu den üblichen Geschäftszeiten, d.h. montags bis freitags von 09:00-17:00 Uhr. Es besteht kein Anspruch auf Erbringung von Support-Leistungen außerhalb der üblichen Geschäftszeiten.</p> | 125,00    |