

Sonstige Vereinbarungen für den EVB-IT Überlassungsvertrag

1. Pflegeleistung zur Mängelbehebung

Bereitstellung verfügbarer Patches und Updates.

2. Lieferung von Upgrades und Releases

Bereitstellung verfügbarer Upgrades, ohne Verpflichtung bezüglich Häufigkeit und Umfang.

3. Informationsservice

Informationen über Programmkorrekturen werden im Download-Portal bereitgestellt.

4. Umsetzungs- und Installationsleistungen

Unterstützung bei der Installation von Patches und Updates.

5. Remoteunterstützung

Aufschaltung über ein vorgegebenes Tool zur Unterstützung bei Einstellungen oder Problemen.

6. LOG-Datei Auswertung

Auswertung von LOG-Dateien der Server und Clients zur Fehlerbeseitigung.

7. Servicezeiten

Werktags von 08:00 Uhr bis 16:00 Uhr per Telefon und E-Mail.

8. Reaktionszeiten

Störungsklasse	Reaktionszeit	Wiederherstellungszeit
betriebsverhindernde Störung	4 Stunden	12 Stunden
betriebsbehindernde Störung	4 Stunden	12 Stunden
leichte Störung	8 Stunden	24 Stunden

9. Adresse für Störungsmeldungen

Gisbo Softwareentwicklung und EDV-Beratung GmbH

Kentucky Straße 1

66424 Zweibrücken

www.gisbo.de

Telefon: +49 6332-99790-88

Fax: +49 6332-99790-80

E-Mail: support@gisbo.de

10. Rechnungsstellung

Die Pflegepauschale und die Servergebühren (wenn beauftragt) sind jährlich zum 1. Quartal zu zahlen; im 1. Nutzungsjahr unterjährig.

11. Kündigung

a) Support- und Wartungsvertrag

Es wird eine Kündigungsfrist von 3 Monaten zum Monatsende vereinbart.

b) Serverhosting in der GisboAlarm Cloud

Es wird eine Kündigungsfrist von 6 Monaten zum Jahresende vereinbart.