

A Level Servicevertrag mesics GmbH

Vertragsnummer: V20 -

Kunde:

Adresse:

Pos.	Definierte Programme
1	
2	
3	

Leistungsbeginn am:

1. Leistungsumfang

a) Telefonisch technische Hilfeleistung im Rahmen der Möglichkeiten von mesics an **deutschen Werktagen: montags bis freitags 9.00 Uhr bis 18.00 Uhr** unter der Servicenummer +49 (0) 251 – 5349973 (zum Normaltarif) – bei Fragen im Zusammenhang mit der Anwendung bzw. Installation neuer Versionen und Releases oben definierter Programme, nicht aber von anderen Programmen bzw. Hardwareprodukten. PC Fernwartung ist im Leistungsumfang enthalten.

b) Nutzung einer Service-Hotline an **Wochenenden von 10.00 Uhr – 14.00 Uhr** unter der Nummer 0900-1-637427 (1,49 € /min aus dem dt. Festnetz, Mobilgebühren können davon abweichen)

d) Technische Hilfeleistung an jedem Tag der Woche über das angebotene Serviceportal mit einer Antwortzeit von max. 48 Stunden. Eingehende emails werden ebenfalls über das Serviceportal abgewickelt.

e) Der Kunde erhält Zugang zu den Onlineprodukten von mesics

f) **Updates** auf die erworbenen Produkte erhält der Kunde während der Laufzeit des Vertrags mit einem Preisnachlass von 50%.

2. Leistungsabruf

Zu a-c) Der Kunde meldet sich telefonisch zu den obigen Zeiten und erhält im Rahmen der technischen Möglichkeiten Antwort.

Zu d) Der Kunde meldet seinen Wunsch im Servicportal oder per email an. Im Serviceportal können die Antworten auf schriftliche Anfragen nach deren Beantwortung eingesehen werden. Dazu wird er vom Servicepersonal per email benachrichtigt.

Zu d) und e) Der Kunde erhält dazu Login und Passwort

Zu f) Der Kunde wird über neue Updates informiert und beliefert.

3. Bereitstellungsgebühr

Im ersten Monat des Vertrages wird einmalig eine Bereitstellungsgebühr zur Abdeckung des Aufwandes aus notwendiger Infrastruktur und Personal- Bereitschaft berechnet.

4. Preise

Die derzeitigen Preise für Bereitstellungsgebühren und Servicegebühren können von mesics unter Einhaltung einer dreimonatigen Benachrichtigungsfrist jeweils zum Jahresende geändert werden.

5. Sonstiges

Der Servicevertrag umfasst keine Produktschulungen.

6. Kündigung

Dieser Servicevertrag kann von den Vertragspartnern mit einer Frist von einem Monat zum jeweiligen Monatsende frühestens jedoch nach einer Laufzeit von 2 Jahren schriftlich gekündigt werden.

Bereitstellungsgebühr: Einmalig 19,00 EURO incl. MwSt.

Gebühr für Serviceleistungen: 19,00 EURO / Monat (A Level) incl. MwSt.

Sonstige Vereinbarungen:

keine

Der Kunde hat die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von mesics – Stand 2008 – gelesen und ist mit Ihnen einverstanden.

Kunde: rechtsverbindliche Unterschrift, Datum

Annahme: mesics gmbh, Datum

1 Serviceleistungen**1.1 Abwicklung**

Der Vertragsnehmer sendet den rechtsgültig unterschriebenen Vertrag an mesics zurück. Bei Eingang des Vertrages erhält der Vertragsnehmer eine Vertragsnummer, sowie Login und Passwort für das Serviceportal mitgeteilt. Sämtliche Anfragen und deren Antworten werden unter der angegebenen Vertragsnummer abgewickelt. Daher ist die Vertragsnummer bei jeder Anfrage mitzuteilen.

1.2 Mitwirkungspflichten des Vertragsnehmers

Der Vertragsnehmer sorgt für eine ausführliche Problembeschreibung, gibt alle erforderlichen Systeminformationen und wirkt selber bei der Problemlösung unterstützend mit. Sofern nicht wesentliche Gründe dagegen stehen, stellt der Vertragsnehmer mesics Daten zur Verfügung, die geeignet sind, die Probleme durch die Service-Mitarbeiter nachzuvollziehen.

1.3 Antwort

Der Service-Mitarbeiter erteilt Auskünfte vorrangig im Serviceportal, per email oder telefonisch.