

## GEFEG.FX Support- und Wartungsleistungen (Subskription)

Stand: 2020-08-14

### Folgende Leistungen sind Bestandteil des Subskriptionsvertrages für GEFEG.FX:

- Kostenlose Fehlerbeseitigung. Für die Behebung eines Fehlers wird der Auftraggeber im Rahmen seiner Mitwirkungspflicht alle erforderlichen Daten, Dateien und Beschreibungen unverzüglich zur Verfügung stellen.
- Updates auf neue Zwischen- und Vollversionen von GEFEG.FX nach Weiterentwicklung oder nach Einarbeitung von Kundenwünschen.
- Aktualisieren über Internet-Updates oder durch Zusendung eines Datenträgers auf dem Postweg.
- Geschäftszeiten: Bürotage sind Werktage von Montag bis Freitag in der Zeit von 9 bis 17 Uhr MEZ/MESZ, außer an öffentlichen Feiertagen.
- Telefonische Anwenderunterstützung während der Geschäftszeiten in Deutsch oder Englisch.
- Anwenderunterstützung per Email: erste Reaktion innerhalb von 24 Stunden an Bürotagen in Deutsch oder Englisch.
- Entsprechend der von Ihnen erworbenen Varianten und Zusatzmodule von GEFEG.FX umfassen Support- und Wartung folgende Leistungen.
- Lieferung neuer Verzeichnisse bzw. Normdaten inklusive Einarbeitung verfügbarer ISO-Codes oder anderer international verfügbarer Codes, sofern diese Normdaten in der Tabelle unter Ziffer 1 aufgeführt sind.
- Aktualisierung und Neuversorgung von textlichen Beschreibungen der EDIFACT-Nachrichtentypen in deutscher Sprache entsprechend den internationalen Aktualisierungsständen, sofern der EDIFACT-Normdatendienst des DIN in der Tabelle unter Ziffer 1 aufgeführt ist.
- XML Standards bzw. Datenmodelle werden im Rahmen der Wartung immer dann aktualisiert, wenn die herausgebende Organisation eine neue, offizielle Version des entsprechenden Standards veröffentlicht.
- GEFEG arbeitet daran, die gemeldeten Probleme zu reproduzieren und innerhalb der unten genannten Reaktionszeiten den Anwender über den Zeitraum der Problemlösung zu informieren. Zur Lösung des technischen Problems ergreift GEFEG geeignete Maßnahmen, um den genannten Zeitraum einzuhalten.

Schweregrad	Definition	Reaktionszeit	Zeitraum der Problemlösung
1	Geringfügige Beeinträchtigung – Ein Fehler der Software oder einer Funktionalität beeinträchtigt die Ausführung von Arbeiten geringfügig.	2 Bürotage	Umgehend, jedoch nicht später als 60 Bürotage
2	Umgehungslösung – Ein Fehler der Software oder einer wichtigen Funktionalität beeinträchtigt die Ausführung von Arbeiten; eine Umgehungslösung für die Ausführung der Arbeiten ist verfügbar.	2 Bürotage	Umgehend, jedoch nicht später als 10 Bürotage
3	Show Stopper – Ein Fehler der Software oder einer wichtigen Funktionalität verhindert, dass Arbeiten erledigt oder fertig gestellt werden kann.	1 Bürotag	Umgehend, jedoch nicht später als 3 Bürotage