

Folgende Leistungen sind Bestandteil des Subskriptionsvertrages für GEFEG.FX:

- Updates auf neue Zwischen- und Vollversionen von GEFEG.FX nach Weiterentwicklung oder nach Einarbeitung von Kundenwünschen.
- 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 und anderer international verfügbarer Codes.
 - Aktualisierung und Neuversorgung von textlichen Beschreibungen der EDIFACT-Nachrichtentypen entsprechend den internationalen Aktualisierungsständen.
 - Standards bzw. Datenmodelle werden im Rahmen der Wartung immer dann aktualisiert, wenn die herausgebende Organisation eine neue, offizielle Version des entsprechenden Standards veröffentlicht.
- Aktualisieren über Internet-Updates oder durch Zusendung eines Datenträgers auf dem Postweg.
- Kostenlose Fehlerbeseitigung.
 - 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.
 - Für die Behebung eines Fehlers stellt der Auftraggeber im Rahmen seiner Mitwirkungspflicht alle erforderlichen Daten, Dateien und Beschreibungen unverzüglich zur Verfügung.
- Anwenderunterstützung per Email: erste Reaktion innerhalb von 24 Stunden an Bürotagen in Deutsch oder Englisch.
- Telefonische Anwenderunterstützung während der Geschäftszeiten in Deutsch oder Englisch.
- Geschäftszeiten: Bürotage sind Werktage von Montag bis Freitag in der Zeit von 9 bis 17 Uhr MEZ/MESZ, außer an öffentlichen Feiertagen.

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 können.	1 Bürotag	Umgehend, jedoch nicht später als 3 Bürotage