



## Leistungsbeschreibung AS/point Wartungsvertrag

Auf Grundlage des jeweiligen Software-Produktscheines und der AS/point AGB gilt:

### 1. Im Wartungsvertrag enthalten:

- Übersendung oder Bereitstellung neuer Releases / Versionen (Sofern diese nicht auf Grund gesetzlicher oder gesetzesähnlichen Vorgaben durch AS/point zwingend für die gesetzeskonforme Nutzung der Software entwickelt werden müssen)
- Bereitstellung von Patches
- Programmkorrekturen bei bestehenden Softwarefehlern
- Analysezeiten für Anfragen, bei denen sich ein Softwarefehler als Ergebnis herausgestellt haben
- Organisatorische Anfragen zu Leistungen der AS/point GmbH, wie z. B.:
  - Webinare / pio Academy
  - AS/point Website
  - Verträge
  - Kontaktdatenänderungen

Sollte die Abdeckung Ihrer Anfrage für Sie nicht eindeutig sein, sprechen Sie bitte den entsprechenden Supporter darauf an, wir helfen Ihnen dann gerne weiter.

### 2. Im Wartungsvertrag NICHT enthalten:

- Die Wartung modifizierter Standardprogramme und zusätzlicher Programme
- Die Wartung für AS/point-Software, die nicht unter den von AS/point vorgegebenen Einsatzbedingungen genutzt wird
- Wartungsleistungen, die durch nicht den Vertragsgegenstand unterliegende Programmabreiche versursacht wurden (z. B. Fehler bei der Anbindung von externen Softwarelösungen, Banken- anbindungen oder Schnittstellen zu behördlichen Plattformen)
- Änderung von Stammdaten
- Änderungen von Einstellungen innerhalb der Software
- Änderungen von Einstellungen an der Installation
- Beratungsleistungen zur Optimierung von bestehenden Installationen
- Einrichtungen von Zusatzleistungen
- Beratungsleistungen zu im Zulauf befindlichen Modulanpassungen
- Die Durchführung von Updateinstalltionen
- Schulungen jeglicher Art
- Analyse- und Bearbeitungszeiten, welche einen Anwenderfehler als Ursache haben oder hatten
- Betreuung veralteter Softwareversionen, sofern das Update z. B. durch infrastrukturelle Gegebenheiten auf Kundenseite nicht umgesetzt werden konnte
- Unterstützung bei infrastrukturellen Änderungen