

uniPLM GmbH - Allgemeine Geschäftsbedingungen

in Verbindung mit dem Dassault Systèmes End-User-Licence-Agreement

1. Leistungsumfang

1.1. Anwendungsunterstützung

Kunden, die ein gültiges End-User-Licence-Agreement (im folgenden EULA genannt) über die uniPLM GmbH mit der Dassault Systèmes AG abgeschlossen haben, erhalten durch die uniPLM GmbH eine kostenlose Anwendungsunterstützung für die betreffenden Lösungen CATIA, Smarteam, 3D LIVE und 3DVIA. Die Anzahl der Anfragen ist nicht limitiert.

1.2. Telefon- und Online-Support

Der Kunde kann die uniPLM GmbH rund um die Uhr über Internet unter

<http://support.uniPLM.de>

oder per E-Mail unter

hotline@uniPLM.de

oder per Fax unter der Nummer

(02734) 43422 - 25

erreichen.

Die uniPLM GmbH garantiert die telefonische Erreichbarkeit während der üblichen Geschäftszeiten von Montag bis Freitag durchgehend von 8 bis 17 Uhr unter der Telefonnummer

(02734) 43422 - 0

außer an gesetzlichen Feiertagen in Rheinland-Pfalz.

Alle Anfragen werden innerhalb einer Reaktionszeit von 4 Stunden bearbeitet. Für Anfragen, die außerhalb der oben genannten Zeiten eingehen, beginnt die Reaktionszeit am nächsten Arbeitstag um 8 Uhr. Probleme, die aufgrund ihrer Komplexität schneller und effizienter durch einen Vor-Ort-Einsatz gelöst werden können, werden nach Absprache mit dem Kunden als Serviceeinsatz separat angeboten und sind laut Absatz 1.3 kostenpflichtig.

1.3. Nicht enthaltene Leistungen

Dienstleistungen wie z. B. die Installation von Software, Datenkonvertierung, aufwendige Recherchetätigkeiten, Änderungen an Systemen oder Umgebungen, CATIA-Modellanalysen, Fragestellungen zur Infrastruktur oder Installationen, sowie Support zu anderen Produkten sind nicht abgedeckt und müssen über einen separaten Auftrag vereinbart werden. Die uniPLM GmbH geht davon aus, dass der Kunde für die eingesetzten Module entsprechend geschult ist und bereits über praktische Erfahrungen im Umgang mit diesen Applikationen verfügt. Eine Schulung von Anwendern durch Hotline-Anfragen ist nicht beinhaltet. Die uniPLM GmbH behält sich deshalb vor, Fragen infolge fehlender Ausbildung nicht zu beantworten und dem Fragesteller stattdessen eine kostenpflichtige Ausbildung anzubieten.

1.4. Benannte Ansprechpartner

Der Kunde benennt bis zu zwei Ansprechpartner pro Niederlassung, die alleinig berechtigt sind, technische Anfragen bei der uniPLM GmbH zu stellen. Die Kommunikation bezüglich dieser Anfragen wird ausschließlich über diese Ansprechpartner abgewickelt.

2. Laufzeit und Kündigung

Ein Anspruch auf Anwendungsunterstützung besteht für alle Arbeitsplätze und Module für die der Kunde ein gültiges EULA mit der Dassault Systèmes AG über die uniPLM GmbH abgeschlossen hat. Bei Kündigung des EULA bei der uniPLM GmbH oder der Dassault Systèmes AG entfällt dieser Anspruch, ohne dass es dazu einer separaten Kündigung bedarf.

Abweichende Vereinbarungen zu diesen Geschäftsbedingungen bedürfen der Schriftform.

Es gelten grundlegend die Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Lieferungen und Leistungen der uniPLM GmbH (www.uniPLM.de/agb.pdf). Die uniPLM GmbH behält sich das Recht vor, die Allgemeinen Geschäftsbedingungen für Lieferungen und Leistungen ohne weitere Ankündigung anzupassen.