

Verfügbare Support-Pakete	Basic Support 20	Premium Support 15	Premium Support 25	Premium Support 40	Premium Support 60
Bereitstellung von Support-Infrastruktur und Support-Bearbeitern					
Nicht im Softwarepflegevertrag abgedeckte Support-Leistungen im Rahmen des Kontingents					
Reaktionszeit	 4 Stunden	 2 Stunden	 2 Stunden	 2 Stunden	 2 Stunden
Kostenfreier halber Workshop-Tag (4 Stunden) pro Jahr, durchgeführt von einem Consultant					
Betreuung durch einen Projektleiter, bevorzugt für das Projekt zuständiger Projektleiter, Verfügbarkeit vorausgesetzt					
Anzahl Schnittstellentestpakete für nicht produktiv genutzte Windchill-Umgebungen (z. Bsp. Testsystem, Qualitätssystem, Schulungssystem)					
Stunden können einmalig in das neue Jahr übertragen werden					



Vertragsbedingungen:

- Ein Support-Paket kann erst ab Go-Live gebucht werden. Davor sind alle Aufwände über das Projekt abzuwickeln.
- Die Aktivierung eines Supportpaketes bedarf einer schriftlichen Bestellung.
- Mit der schriftlichen Bestellung akzeptiert der Kunde die Vertragsbedingungen für Support-Pakete von Innoface.
- Der Vertrag beginnt soweit nicht anders vereinbart mit dem Datum der Bestellung.
- Die Laufzeit beträgt mindestens 12 Monate.
- Die Kündigungsfrist beträgt 3 Monate zum Ende der vereinbarten Laufzeit. Erfolgt keine Kündigung, verlängert sich der Vertrag jeweils um 1 weiteres Jahr zu den dann gültigen Preisen.
- Die Übertragung nicht verbrauchter Stunden von einem Jahr auf das Folgejahr, inklusive des kostenfreien Workshops, erfolgt nur bei den Premium Paketen. Nicht verbrauchte Stunden im Basispaket verfallen nach Ablauf der Laufzeit. Im Premium-Paket nicht verbrauchte Stunden dürfen nur einmal ins Folgejahr übertragen werden, sie verfallen nach Ablauf der Laufzeit im Folgejahr.
- Die Arbeitsleistungen aus dem Support-Paket können nur in der Zeit von 08:00-17:00 Uhr (werktags) in Anspruch genommen werden.
- Der Jahrespreis für das Paket wird spätestens zu Beginn der Laufzeit fällig.
- Eine Rückerstattung ist nicht möglich.
- Arbeiten die einen Umfang von vier Stunden überschreiten, müssen separat angeboten und beauftragt werden.
- Alle vorhersehbaren und geplanten Arbeiten müssen separat bestellt werden.
- Das Supportpaket ist auf das jeweils enthaltene Kontingent begrenzt.
- Pro Jahr darf nur ein Paket bestellt werden. Ist ein Paket verbraucht, kann bei Bedarf ein DL-Kontingent bestellt werden.
- Die dem Supportpaket zugrunde liegenden Stundenpreise gelten nur im Rahmen eines Supportpaketes. Es besteht kein Anspruch darauf, Projektstunden zu einem gleichen Preis zu bestellen.
- Reisekosten sind grundsätzlich nicht enthalten.
- Der halbe Workshop-Tag vor Ort darf nur komplett in Anspruch genommen werden. Remote können vier einzelne Workshopstunden in Anspruch genommen werden. Jede angefangene Arbeitsstunde wird vollständig als eine Stunde verbucht.