

## Hotline- und Support- / Consulting Serviceleistungen

Ergänzende Bestimmungen zu unseren Positionen „Schulung und Support“ und „Hotline Support Software“

Unsere Hotline- und Support- / Consulting Serviceleistungen regeln die Zusammenarbeit zwischen Ihnen als Kunde/Unternehmen und steller-technology für den Betrieb der angebotenen, systemunkritischen Anwendungssoftware (steller Vision, steller Cooperator, Software-Produkte der Vispero Assistive Technologies, Software-Produkte der Dolphin Computer Access Ltd) .

Die Zusammenarbeit zwischen Ihnen als Kunde/Unternehmen und steller-technology verfolgt dabei das Ziel, eine, innerhalb wirtschaftlich sinnvoller Rahmenbedingungen, hohe Verfügbarkeit bei der betrieblichen Nutzung der o.a. Anwendungssoftware zu gewährleisten.

Vor diesem Hintergrund wird die Verantwortung für den Betrieb der o.a. systemunkritischen Anwendungssoftware zwischen Ihnen als Kunde/Unternehmen und steller-technology aufgeteilt.

### Leistungsbeschreibung:

Die innerhalb der vorliegenden Bestimmung aus- und durchgeführten Leistungen sind in den folgenden Seiten unter „Servicebeschreibung“ spezifiziert. Bei der Vereinbarung erweiterter Services zwischen Ihnen als Kunde/Unternehmen und steller-technology gelten die übrigen Bestimmungen und Bedingungen unverändert fort.

### Hauptaufgaben Kunde/Unternehmen:

- a) Annahme und Bearbeitung von Änderungs-Anträgen, Störungsmeldungen und sonstigen in Bezug auf die Anwendungssoftware relevanten Fragestellungen intern
- b) Durchführung von Software-Updates und -Upgrades
- c) Andauernde Überwachung der Systemanforderung basierend auf den Vorgaben des jeweiligen Herstellers
- d) System-Monitoring und Alarmierung bzw. Kontaktaufnahme mit steller-technology
- e) Verwaltung von Service- und Wartungsverträgen

### Hauptaufgaben von steller-technology:

- a) Bereitstellung eines Hotline- und Support- / Consulting Service zur Unterstützung des Kunden/Unternehmen bei der Durchführung o.g. Aufgabenstellungen

steller-technology GmbH & Co. KG  
Steinbruchweg 9  
06198 Salzatal OT Lieskau  
AG Stendal HRA 34279  
Vertr. durch die pers. haft. Gesellschafterin:  
steller-technology Verwaltungs GmbH  
AG Stendal HRB 215569

Vertr. durch den Geschäftsführer:  
Johannes Steller  
Sitz der Gesellschaft: Salzatal OT Lieskau  
  
Steuer-Nr.: 110/113/40018  
Ust-Id.-Nr.: DE247973013  
IK-Nr.: 591520067

Bankverbindung:  
Saalesparkasse  
  
IBAN: DE62 8005 3762 0389 0883 32  
BIC: NOLA DE 21 HAL



Vertr.-Nr.: P021010207



## Hotline- und Support- / Consulting Serviceleistungen welche bei steller-technology innerhalb der Rahmenbestimmungen Fachkompetenz angefragt und angefordert werden kann

- steller-technology bietet Hilfestellung bei der Behebung identifizierbarer und vom Kunden/Unternehmen reproduzierbarer Probleme mit der o.a., systemunkritischen Anwendersoftware
- in einem von steller-technology klar definierten Servicefenster, haben ausgewählte und von Ihnen als Kunde/Unternehmen ernannte Vertreter die Möglichkeit über Telefon und Email mit Mitarbeitern von steller-technology mit der Aufnahme einer Service-Anforderung zu beginnen
- nach telefonischem und elektronisch postalischem Meldungseingang der Service-Anforderung beginnen die Maßnahmen zur Fehleranalyse und Störungsbehebung durch steller-technology innerhalb 2 Stunden
- steller-technology hat formale Eskalationsverfahren eingerichtet, um die Lösung komplexer Probleme zu erleichtern. Die zuständigen steller-technology Mitarbeiter koordinieren die Problemeskalation und entscheiden, welche Spezialisten (u.a. die/der Hersteller der o.a., systemunkritischen Anwendersoftware) über das erforderliche Know-how für die Problembehandlung verfügen
- sofern verfügbar, stellt steller-technology Informationen zu den neusten Funktionen, bekannten Problemen und verfügbaren Lösungen sowie Empfehlungen und Unterstützung zum Softwarebetrieb bereit

### Servicebeschreibung

- Das Servicefenster bestimmt die Zeit (Bereitschaft, Verfügbarkeit, Erreichbarkeit, Einsatzzeit), in denen die Hotline- und Support- / Consulting Serviceleistungen verfügbar sind. Diese ist Montag bis Donnerstag von 08:00 bis 16:30 Uhr & Freitag von 08:00 bis 12:00 Uhr (ausgenommen gesetzliche Feiertage Deutschland, Groß Britannien und den USA, sowie die lokalen Feiertage Sachsen-Anhalts).
- Die Abrechnung des steller-technology Hotline- und Support- /Consulting Service erfolgt pauschal und auf Basis der im Angebot/Auftrag aufgeführten Position „Schulung und Support“ sowie „Hotline Support Software“ und ist für die, in der Position hinterlegten, Dauer festgelegt. Eine Verlängerung bedarf einer erneuten Abstimmung beider Parteien und erfolgt separat.
- Sofern der tatsächlich notwendige Aufwand die zu Grunde gelegten Hotline- und Support- / Consulting Serviceleistungen überschreitet, erfolgt die Abrechnung nach Aufwand und Nachweis, jeweils zu einem Stundensatz in Höhe von 130,00 € / Stunde Mo. - Fr. 8.00 - 16.30 Uhr & Fr. 08.00 - 12.00 Uhr (separate Beauftragung notwendig)
- Reisekosten, die für steller-technology im Rahmen der Durchführung o.g. Tätigkeiten entstehen, werden nach tatsächlichem Aufwand abgerechnet.

---

steller-technology GmbH & Co. KG  
Steinbruchweg 9  
06198 Salzatal OT Lieskau  
AG Stendal HRA 34279

Vertr. durch die pers. haft. Gesellschafterin:  
steller-technology Verwaltungs GmbH  
AG Stendal HRB 215569

Vertr. durch den Geschäftsführer:  
Johannes Steller  
Sitz der Gesellschaft: Salzatal OT Lieskau

Steuer-Nr.: 110/113/40018  
Ust-Id.-Nr.: DE247973013  
IK-Nr.: 591520067

Bankverbindung:

Saalesparkasse

IBAN: DE62 8005 3762 0389 0883 32  
BIC: NOLA DE 21 HAL



Verf.-Nr.: PQ21042037



## Servicevoraussetzung

- Als Voraussetzung für den Erwerb dieses Service müssen Sie als Kunde/Unternehmen eine gültige Lizenz für die Nutzung der zum Beginn der Supportvereinbarung aktuellen Version der Anwendungssoftware besitzen und den angegebenen Systemvoraussetzungen entsprechen.

## Mitwirkungspflicht Kunde/Unternehmen

Folgendes liegt in der Verantwortung des Kunden/Unternehmen:

- Aufbewahrung und auf Verlangen von steller-technology die Bereitstellung von Original-Softwarelizenzen, Lizenzverträgen, Lizenzschlüsseln und ggf. von Registrierungsinformationen für ein Abonnement (sofern für diesen Service vorhanden).
- Die Nutzung der Softwareprodukte durch Sie als Kunde/Unternehmen unterliegt den jeweils gültigen Software-Lizenzierungsbestimmungen gemäß der erforderlichen Lizenz für die ursprüngliche Software bzw. den aktuellen Lizenzbedingungen von Drittanbietern sowie etwaigen zusätzlichen Software-Lizenzierungsbedingungen für die gemäß diesem Service bereitgestellten Software-Updates.
- Sie als Kunde/Unternehmen stellen für den Fall eines ggf. notwendigen vor-Ort-Einsatzes (separate Beauftragung notwendig) eine zur Umsetzung o.g. Tätigkeiten geeignete Arbeitsplatzumgebung vor Ort zur Verfügung.

**Mit der Bestätigung des Angebots/Auftrags erkennen Sie die o.a. Bedingungen unserer Hotline- und Support- / Consulting Serviceleistungen an.**

## Kontakt:

**Tel.: 0345 / 55 88 00**

**E-Mail: [support@steller-technology.de](mailto:support@steller-technology.de)**

steller-technology GmbH & Co. KG  
Steinbruchweg 9  
06198 Salzatal OT Lieskau  
AG Stendal HRA 34279

Vertr. durch die pers. haft. Gesellschafterin:  
steller-technology Verwaltungs GmbH  
AG Stendal HRB 215569

Vertr. durch den Geschäftsführer:  
Johannes Steller  
Sitz der Gesellschaft: Salzatal OT Lieskau

Steuer-Nr.: 110/113/40018  
Ust-Id.-Nr.: DE247973013  
IK-Nr.: 591520067

Bankverbindung:  
Saalesparkasse

IBAN: DE62 8005 3762 0389 0883 32  
BIC: NOLA DE 21 HAL



Vmt-Nr.: PQ21040037

