

# Allgemeine Geschäftsbedingungen der CENIT (Schweiz) AG zum Applikations Support von Dassault Systèmes Produkten

## 1. Leistungsumfang

### 1.1. Applikations Support

Kunden, die mit CENIT (Schweiz) AG eine Bestellung ein gültiges End-User-Licence-Agreement (EULA) mit Dassault Systèmes abgeschlossen haben, erhalten Applikationsunterstützung zu installierten Produkten der Lösungen CATIA, DELMIA, DYMOLA, ENOVIA, SMARTEAM, 3D Live, 3D VIA Composer und Exalead. Die Anzahl der Calls ist nicht limitiert.

### 1.2. Telefon- und Online-Support

Der Kunde kann das CENIT Support Center rund um die Uhr über Internet unter

**<http://support.cenit.de>**

(weitere Informationen zum Online-Zugang finden Sie im Beiblatt: „CENIT goes Internet“) oder per E-Mail mit

**<mailto:online-support@cenit.de>**

oder per Fax unter der Nummer

**+49 711 782544 - 4222**

erreichen.

Zudem bietet CENIT eine direkte telefonische Erreichbarkeit montags bis freitags durchgehend von 08:00 – 18:00 Uhr unter der Telefonnummer

**+41 52 354 10 66**

(ausser an bundeseinheitlichen gesetzlichen Feiertagen in Deutschland). Für eine effiziente Online-Kommunikation stehen die marktüblichen Kommunikationsmöglichkeiten wie ISDN, ODETTE, Internet, E-Mail oder Conferencing zur Verfügung. Der Kunde erhält für jede Problemanfrage (Call) eine eindeutige Bearbeitungsnummer. Pro Call kann nur ein Problem gemeldet werden. Alle Calls werden mit Standardpriorität behandelt, und innerhalb einer Reaktionszeit von 4 Stunden bearbeitet. Für Calls, die ausserhalb der genannten Supportzeiten eingehen, beginnt die Reaktionszeit am nächsten Supporttag. 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 kostenpflichtig. (s. Absatz 1.3).

### 1.3. Nicht enthaltene Leistungen

Dienstleistungsaufgaben wie z.B. Installation von Software, Datenkonvertierungen, aufwendige Recherchetätigkeiten, Änderungen an Systemen oder Umgebungen, CATIA-Modellanalysen, Fragestellungen zur Infrastruktur oder Installationen, sowie Support zu anderen als den in Ziffer 1.1 genannten Produkten sind nicht abgedeckt und müssen über einen separaten Betreuungsvertrag vereinbart werden. CENIT geht davon aus, dass der Kunde für seine eingesetzten Module anwendungsseitig geschult ist und erste praktische Erfahrungen im Umgang mit diesen Applikationen hat. Die Schulung von Anwendern durch das CENIT Support Center ist nicht beinhaltet. CENIT behält sich vor, häufig wiederkehrende Fragestellungen, die auf fehlende Ausbildung zurückzuführen sind, nicht zu beantworten und dem Fragesteller eine kostenpflichtige Schulung anzubieten.

### 1.4. Benannte Ansprechpartner

Der Kunde benennt zwei Ansprechpartner pro Kundenlokation, die alleinig berechtigt sind, Calls bei der CENIT-Hotline zu melden. Sämtliche Kommunikation zu gemeldeten Problemen wird ausschliesslich über diese Ansprechpartner abgewickelt.

## 2. Vergütung

Die Leistungen sind kostenlos unter Voraussetzung der Erfüllung vom Absatz 1.1.

## 3. Laufzeit und Kündigung

Anspruch auf Applikations-Support besteht für Arbeitsplätze und Module, solange der Kunde die Voraussetzungen gemäss Absatz 1.1 erfüllt. Bei Kündigung des EULA gemäss Absatz 1.1 entfällt der Anspruch auf Applikationssupport, ohne dass es dazu einer separaten Kündigung bedarf. Jegliche abweichende Vereinbarung bedarf der Schriftform.

Es gelten die CENIT AGB's für Lieferungen und Leistungen ([www.cenit-ag.ch](http://www.cenit-ag.ch)).

CENIT behält sich vor, die AGB's für Lieferungen und Leistungen anzupassen.