

Leistungsdatenblatt Serviceplus für Allplan Produkte (Stand 01.10.2018)

1. Serviceplus Leistungen und Mitwirkungspflichten

ALLPLAN Österreich GmbH* erbringt folgende Serviceplus Leistungen:

1.1 Leistungsumfang Serviceplus

1.1.1 Neue Versionen (Hauptversionen, Aktualisierung)

Das Ziel ist die fortwährende Weiterentwicklung der ALLPLAN Software. Die aktuellen Versionen werden Serviceplus Kunden im Rahmen ihres Vertrags mit ALLPLAN* regelmäßig zur Verfügung gestellt. Dies kann durch die Bereitstellung einer neuen Hauptversion (inhaltliche Erweiterungen) oder durch die Aktualisierung der laufenden Version erfolgen. Aktualisierte Versionen bzw. neue Hauptversionen werden nachfolgend zusammen "Serviceplus Software" genannt. Die Serviceplus Software sowie betriebsunterstützende Dokumentationen werden nach Wahl von ALLPLAN per DVD oder als Download angeboten. ALLPLAN ist nicht zur Herausgabe des Quellcodes an Serviceplus Kunden verpflichtet. Es liegt im Ermessen von ALLPLAN, in welchen zeitlichen Abständen neue Versionen der Software bereitgestellt und welche Funktionalitäten und Module der Software beibehalten, geändert, modifiziert, reduziert oder erweitert werden. Sollten durch die Serviceplus Software wesentliche Funktionalitäten der Software oder entsprechende Kompensation beschränkt werden oder entfallen, wird die Serviceplus Gebühr ab dem Zeitpunkt der Änderung angemessen angepasst.

1.1.2 Hilfestellung (technischer Support)

Der technische Support von ALLPLAN unterstützt Serviceplus Kunden bei Einzelfragen zur Anwendung der erworbenen Software, sowohl telefonisch, als auch per E-Mail, oder, falls notwendig, schriftlich. Der technische Support ist montags bis donnerstags von 08:00 Uhr bis 17:00 Uhr und freitags von 08:00 Uhr bis 14:00 Uhr telefonisch erreichbar. Die Hilfeleistungen, die der technische Support im Rahmen des Serviceplus Vertrages erbringt, beschränken sich auf die Beantwortung von Einzelfragen. Allgemeine Erläuterungen zur Funktionsweise der Software oder die Schulung einzelner Programmabläufe gehören nicht zum Bestandteil des technischen Supports, können jedoch teilweise Gegenstand des Serviceportals Allplan Connect sein oder gesondert beauftragt werden.

Nach Entwicklung und Bereitstellung einer neuen Hauptversion gemäß vorstehender Ziffer 1.1.1 beschränken sich die Hilfeleistungen des technischen Supports nur auf die jeweils aktuelle Hauptversion sowie die letzten zwei vorherigen Hauptversionen. Sofern ALLPLAN berechtigt ist, die vertraglichen Leistungen für eine bestimmte Hauptversion einer Software einzustellen, umfasst dies auch das Recht, die vertraglichen Leistungen für von dieser Hauptversion der Software technisch abhängige (nicht selbst lauffähige) Software zum entsprechenden Zeitpunkt einzustellen.

1.2 Nicht enthaltene Leistungen:

1.2.1 Folgende Leistungen sind nicht mit der Serviceplus Gebühr abgegolten, sondern werden gesondert vereinbart und abgerechnet:

- technischer Service beim Serviceplus Kunden vor Ort
- Unterstützung des Serviceplus Kunden bei Installation der Software oder Serviceplus Software
- Schulungen
- über Hilfestellungen hinausgehende Beratungsleistungen und Consulting

1.2.2 Der technische Support beinhaltet nicht:

- die Administration der Computeranlage (Hardware und Betriebssystem), Unterstützung bei der Umwandlung von Alt-Datenversionen in Neu-Datenversionen,
- Unterstützung bei der Umwandlung von Daten von Fremdformaten in Software kompatible Formate,
- die Beantwortung nicht Software technischer Inhaltsfragen (z.B. zur Berechnung von Statik oder zur Mengenermittlung nach VOB).

1.2.3 Folgende Leistungen werden von ALLPLAN grundsätzlich nicht erbracht:

- Hardwaresupport
- Support für Fremdsoftware, auch wenn über Schnittstellen eine Anbindung zur Software geschaffen wurde.

2. Schulungen / Jour Fixe Veranstaltungen

Serviceplus Kunden haben die Möglichkeit, zu Sonderkonditionen an Schulungen sowie an kostenfreien, von ALLPLAN organisierten Jour Fixe Veranstaltungen teilzunehmen. Es liegt im freien Ermessen von ALLPLAN, in welchen zeitlichen Abständen diese Schulungen und Jour Fixe Veranstaltungen durchgeführt werden. Die entsprechenden Termine und Sonderkonditionen werden Serviceplus Kunden über das Serviceportal Allplan Connect bzw. schriftlich bekannt gegeben.

3. Allplan Connect – das Serviceportal**

Allplan Connect stellt den Zugang zu den internetbasierten Serviceleistungen (z.B. Anwenderforen, Downloads, Weiterbildungen, etc.) dar. Voraussetzung für die Nutzung des Portals ist, dass der Serviceplus Kunde über einen Internetanschluss verfügt und sich im Allplan Connect Portal registriert hat. Anschließend werden die jeweiligen Serviceleistungen freigeschaltet. Soweit der Serviceplus Kunde entgeltliche Leistungen über das Allplan Connect Portal erwerben kann, gehen die Bestimmungen dieses Vertrages den dort im Online-Portal enthaltenen Nutzungsbestimmungen über.

4. Anwenderforen**

Serviceplus Kunden können die Anwenderforen bei Allplan Connect kostenfrei nutzen. Die Foren bieten einen intensiven Wissens- und Erfahrungsaustausch mit internationalen Allplan Nutzern.

5. Download von CAD-Objekten**

Serviceplus Kunden haben Zugriff auf zahlreiche CAD-Objekte und Texturen. Diese können kostenfrei von Allplan Connect heruntergeladen und in der Allplan Software verwendet werden.

6. E-Learning**

In Allplan Connect haben Serviceplus Kunden Zugriff auf Produktfilme zu Teilbereichen der Allplan Software. Sie ermöglichen ein selbstständiges Einarbeiten in die Software und bieten Hilfestellungen auch für langjährige Allplan Anwender.

7. Online-Bibliothek**

Über Allplan Connect können Serviceplus Kunden eine umfangreiche Online-Bibliothek abrufen. U. a. befinden sich hier aktuelle Handbücher, Schritt-für-Schritt-Anleitungen und Weiterbildungsunterlagen rund um die Allplan Software.

8. FAQ-Datenbank**

In der umfangreichen FAQ-Datenbank auf Allplan Connect finden Serviceplus Kunden eine Zusammenstellung von oft gestellten Fragen anderer Allplan Nutzer sowie den dazugehörigen Antworten durch den technischen Support.

9. Informationen zu Hotfixes**

Hotfixes - die Aktualisierung der Allplan Software - werden Serviceplus Kunden standardmäßig internetbasiert über die Allplan Software bereitgestellt und installiert.

10. E-Mail Newsletter**

Serviceplus Kunden erhalten regelmäßige und umfangreiche Informationen rund um die Produkte, Dienstleistungen und Angebote von ALLPLAN sowie der Baubranche.

11. Freiwillige Leistungen

Leistungen, die von ALLPLAN erbracht werden und nicht ausdrücklich in diesen Serviceplus Bedingungen genannt werden, sind freiwillige Leistungen von ALLPLAN, auf die auch bei wiederholter Gewährung kein Rechtsanspruch für die Zukunft besteht. ALLPLAN ist jederzeit berechtigt, freiwillige Leistungen mit einer Ankündigungsfrist von 4 Wochen einzustellen.

* nachfolgend „ALLPLAN“ genannt

** Alle internetbasierten Serviceplus Leistungen benötigen neben einem entsprechenden Internetzugang einen aktuellen Internetbrowser

Änderungen vorbehalten.

Es gilt die jeweils aktuelle Fassung des Leistungsdatenblatts Serviceplus