

SOFTWARE MAINTENANCE AGREEMENT

1. English Version
2. Version Française
3. Versión en Español
4. Deutsch Version

SOFTWARE MAINTENANCE AGREEMENT

Table of Contents

I.	Definitions	3
II.	Permanent Restrictions, First Level Support and Second Level Support	4
III.	Support Objectives	4
IV.	RESELLER's Obligations	4
V.	Support Services Covered	5
VI.	Exclusions and Limitations	5
VII.	Response Timeframes, Response Guidelines and Severity Level Critical Defect Resolution Procedures	6
VIII.	Escalation Procedures.....	7
IX.	General Operating Procedures	7
X.	Maintenance Fee	7
XI.	Renewal and Termination.....	7
XII.	Activation Procedure.....	8
XIII.	Information and Coordinates	8



This Contract relates to the maintenance and support of the purchased software (hereinafter referred to as 'Program(s)') which is/are the licensed property of I.R.I.S. and where the copyright of the Program(s) is held under licence by I.R.I.S.

I. Definitions

"Error"	Means a failure of the Software to conform to Software version specifications.
"Error Correction"	Means a modification, addition or procedure to correct an Error.
"I.R.I.S. Software System"	Means the I.R.I.S. software applications possessed and used by an end user customer under a valid License.
"License"	means either an expressly agreed upon software license agreement between the end-user customer (the "Licensee") and I.R.I.S. in connection with customer's purchase of the software license or, absent such agreement, the software license terms and conditions shipped with the Software, including "click-wrap" or shrink-wrap" terms accepted by Licensee in connection with installation of the Software or gaining access to the media on which the Software is provided.
"Reseller"	A reseller is a company or individual that purchases goods or services with the intention of reselling them rather than consuming or using them.
"Resolution" or "Resolve"	Means the provision of an Error Correction or other appropriate Workaround or response to a Support Request.
"Support Request"	Is a notification of an Error (as defined above) that Licensee refers to I.R.I.S. either directly or through RESELLER for Resolution.
"Workaround"	Means a temporary solution to an Error that allows the customer to continue to use the Software until a Resolution is completed. A Workaround may consist of specific administrative steps or alternative programming calls.
"Update"	An update is a widely released fix for a specific problem. A software update is sometimes called a software patch.
"Upgrade"	An upgrade is a software package that replaces an installed version of a product with a newer version of the same product. A software upgrade is a purchase of a newer version of software currently in use. For example, if you currently use Quicken 2005 and you buy and install Quicken 2008, you have just upgraded your Quicken software.
"I.R.I.S.'s Acknowledgment"	means that I.R.I.S. acknowledges receipt of a Support Request within the applicable Response Time by contacting Licensee or RESELLER by e-mail, telephone or other reliable means of communication
"I.R.I.S.'s Action Plan"	means a plan to Resolve a Support Request prepared by I.R.I.S. that contains the following information: <ul style="list-style-type: none"> (i) a statement of the Error, including early evaluation; (ii) confirmation, when possible, that I.R.I.S. has reproduced the Error; (iii) status of the Error; (iv) actions required to Resolve the Support Request; (v) party responsible for performing such actions; and (vi) when such actions are expected to occur and when they are expected to be completed. I.R.I.S. will notify Licensee or RESELLER of any significant exceptions to each Action Plan, and will provide updates to specific Action Plans as reasonably requested by Licensee or RESELLER. In the event that a Support Request must be returned to Licensee or RESELLER for more information, I.R.I.S. will provide a revised Action Plan when Licensee or RESELLER resubmits the Support Request to I.R.I.S. with the requested information.

II. Permanent Restrictions, First Level Support and Second Level Support

In order for your organization to take advantage of I.R.I.S.'s Software Support Services Program, I.R.I.S. requires that those technical team members who request support services from I.R.I.S. complete I.R.I.S. technical training and certification on the licensed Software Systems.

The I.R.I.S. support organization is optimized to provide responsive support on the basis that with properly trained staff, RESELLER is expected to provide First Level Support described as follows:

First Level Support by RESELLER means the initial response (and any follow-up response as appropriate) to an end-user.

First Level support includes initial information gathering and includes (without limitation):

- answering Product installation, configuration or usage questions;
- initial Problem and failure information gathering;
- Problem isolation, identification, creating reproducible test environment, and/or
- providing standard fixes and workarounds to known Problems;
- Escalating irresolvable problems to second line support.

I.R.I.S. is committed to providing Second Level Support described as follows:

Second Level Support by I.R.I.S. means a second, higher level of technical support and includes (without limitation):

- Problem isolation, identification, and replication; providing standard bug-fixes and Workarounds to known Problem
- providing Problem Resolutions for both new and known complex Problems; code-level identification and replication of Problems;
- providing new Fixes and Workarounds to Problems, resolution of Problems through formal Problem Resolution procedures;
- assistance requiring knowledge of Software Product source code

Exception

The FIRST and SECOND level Support will be provided exclusively by I.R.I.S. if you have purchased your product directly from the I.R.I.S. webshop or from a distributor.

III. Support Objectives

Consistent with industry standards, the I.R.I.S. Technical Services Team objectives are:

- Gather relevant information to try to replicate the reported error.
- To provide known solution, or possible set of solutions, to the reported error using an existing SOFTWARE patch or a known configuration setting when available.
- To assist RESELLER in diagnosing Licensee's problem when needed.
- To generate a severity level diagnosis when a resolution cannot be found.
- To manage all open Support Request volume.

IV. Reseller's Obligations

RESELLER shall designate at least one "Designated Support Contact" and at least one "Alternate," who are trained and certified for the applicable I.R.I.S. Software System, to submit Support Requests to I.R.I.S., and shall provide I.R.I.S. with written notice of the names of and contact information for such individuals. RESELLER shall give I.R.I.S. written notice (email sufficing) of any changes in RESELLER's Designated Support Contacts and Alternates promptly after RESELLER decides to make a change, but when possible, at least thirty (30) days prior to the effective date of the change.



Additionally, it is RESELLER's obligation to:

- It will be assumed that users of this service are generally familiar with the Program and with the use of microcomputers.
- I.R.I.S. may restrict the use of the service if the Licensee repeatedly makes requests for information which is contained in the User Guide, Manual, Website and FAQ. Make best efforts to provide I.R.I.S. Technical Services team with the relevant information to diagnose problems accurately.
- Make a good faith effort to resolve each error prior to contacting I.R.I.S.
- Provide I.R.I.S. Technical Services team with appropriate and timely access to the RESELLER and/or Licensee resources, deemed necessary to assist with error diagnosis and resolution.
- Ensure that any procedure provided by I.R.I.S. (patches, system configuration changes, code changes, etc.) are properly implemented in a timely manner.
- Independently test and certify in a test environment any resolution provided by I.R.I.S. Technical Services Team, or developed under the guidance of I.R.I.S. Technical Services Team, prior to deploying the resolution into your production environment.

V. Support Services Covered

- SOFTWARE releases, program updates, excluding upgrades.
- Access to a dedicated maintenance website.
- Dedicated email address and phone number (may vary by regions).

I.R.I.S. reserves the right to identify the method of delivery for any Error Resolution. As such, Error Resolutions may be delivered as individual patches to the current installation, as part of service packs made generally available to all I.R.I.S. Customers, or as part of maintenance releases provided to RESELLER.

VI. Exclusions and Limitations

The following services are not provided as part of I.R.I.S. SOFTWARE Support Services Program. Certain of these products and services may, however, be available from I.R.I.S. under separate license or consulting agreements at additional cost.

- Support services for SOFTWARE which are no longer supported.
- Support services for modifications made to the standard SOFTWARE application by Licensee or 3rd parties that are not explicitly documented in a separate support agreement.
- Support services for applications developed by 3rd parties.
- Support services required as a result of use that is not in accordance with the SOFTWARE documentation or applicable License.
- Resolution of an error that would otherwise be resolved upon the installation of a more current and available version of the SOFTWARE.
- The provision of Support services in languages other than major European languages.
- On-site support.
- Support services for a SOFTWARE application or system for which a current SOFTWARE support services agreement is not in place.

VII. Response Timeframes, Response Guidelines and Severity Level Critical Defect Resolution Procedures

Once support service eligibility is verified, our technical support engineer **will** handle your first call and gather initial information about your problem. RESELLER should be prepared to provide I.R.I.S. the information mentioned in IV.

Response Timeframes

Consistent with industry practice, I.R.I.S. has established response guidelines based upon the severity of the defect to the Licensee. Under these guidelines, problems are first assigned a "Severity Level", and then resolution efforts are made commensurate with the severity of the problem. Priorities may be reviewed and adjusted as circumstances warrant. I.R.I.S. defines severity levels in accordance with the following criteria:

Severity 1 (Critical):	A problem resulting in complete loss of service. Typically the defect has one or more of the following characteristics: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Data is corrupted or lost due to I.R.I.S. Software operational issues. ▪ I.R.I.S. Software does not start. ▪ I.R.I.S. Software crashes and is unrecoverable. ▪ I.R.I.S. Software generates significant accuracy errors.
Severity 2	A production-inhibiting problem that causes an I.R.I.S. software error or intermittent behaviour causing partial loss of service where no Licensee acceptable workaround is available. Operations, however, can continue in a restricted fashion. Typically the defect has one or more of the following characteristics: <ul style="list-style-type: none"> ▪ I.R.I.S. Software fails, but restart or recovery is possible ▪ I.R.I.S. Software performance is degraded by 25% or more from the previous release ▪ A major feature is broken that seriously impacts usability and productivity
Severity 3	A question about a specific usage or feature of the product, or a problem that causes minor, operational inconvenience. Typically, the defect has one or more of the following characteristics: <ul style="list-style-type: none"> ▪ I.R.I.S. Software defect for which there is an acceptable workaround ▪ I.R.I.S. Software error impact on operations is minimal

Note: In addition to the above criteria, I.R.I.S. will also consider the frequency of the observed failure, its impact on your operations and the age of the case in determining the priority level to be assigned.

Response Guidelines

I.R.I.S.'s Acknowledgment of a Support Request

Severity 1 (Critical):	1 business calendar day
Severity 2	2 business calendar days
Severity 3	5 business calendar days

I.R.I.S. endeavours to provide support services in response to Support Requests in accordance with the above guidelines. Understand however, that these guidelines should not be construed as guarantees of response or Resolution time. The times indicated above are measured from the I.R.I.S. Technical Services Team's receipt of a properly submitted Support Request.

For all Support Requests, I.R.I.S.'s Technical Services Team will respond and use commercially reasonable efforts during I.R.I.S. Normal Business Hours to resolve the Support Request. The response times indicated herein are guidelines, and although I.R.I.S. regards each Support Request as a serious matter, these guidelines are not guarantees of the specific response time indicated.



Severity Level Critical Defect Resolution Procedures

I.R.I.S. understands the urgency of resolving Severity Level critical defects and has initiated the following procedure to ensure an expedited resolution, by ensuring that these cases receive the highest level of technical support attention.

- Severity 1 defects are immediately routed to a senior support engineer.
- If the error is not resolved within 5 business calendar days, support management is notified and manufacturer management is sent a request for assistance.

VIII. Escalation Procedures

I.R.I.S. understands that its standard severity levels are defined on the basis of functional failures, and there may be times that a reported failure may have a critical business impact to Licensee that would not necessarily be apparent to I.R.I.S.. Therefore, at Licensee's request a reported problem may be escalated to a higher priority level due to the Licensee's specific business reasons.

Following escalation, support management will work with Licensee and the support engineer to obtain a better understanding of the issue and to determine the quickest path to resolution. If Licensee and the support management determine the case should not have been escalated due to new information, the support engineer will be redirected and the case will be reclassified.

IX. General Operating Procedures

Insufficient Information	If I.R.I.S. determines at any time that it has insufficient information to resolve a Support Request, I.R.I.S. shall immediately notify Licensee.
Multiple Errors	If I.R.I.S. reasonably believes that a Support Request consists of more than one Error (i.e., more than one Resolution is required to Resolve the Support Request), I.R.I.S. will immediately report the situation to Licensee. If Licensee agrees with I.R.I.S.'s determination, Licensee will identify which Error is the primary Error to be resolved by I.R.I.S., and Licensee may, at its option, report the separable Error(s) to I.R.I.S. as separate Support Request(s).
Redirection	In the event that I.R.I.S. reasonably determines that the Support Request is not an Error in or Error with the Software, I.R.I.S. will promptly provide Licensee with a detailed explanation so the Support Request can be properly redirected within Licensee.

X. Maintenance Fee

In consideration of the payment of an annual maintenance fee, I.R.I.S. will provide annual SOFTWARE support from the first day on which the maintenance has been activated. **The first year's annual maintenance fee for some products is included in the purchase price of the products.**

XI. Renewal and Termination

This Agreement shall be renewed automatically unless the Licensee gives notice in writing of its intention not to renew at least 90 days prior to the end of the coverage period. Upon renewal, the full annual fee shall be invoiced and payable*. After the first year of coverage, maintenance fee prices are subject to change with 90 days prior notice to the Licensee.

* Software Maintenance annual fee is 18% of End User Software License Price for a 1 Year period renewal. For PARTNER's conditions on End-User maintenance fee renewal, please refer to the Partner Agreement.

*Software Maintenance annual fee is 16% of End User Software License Price for a 3 Years period renewal. For PARTNER's conditions on End-User maintenance fee renewal, please refer to the Partner Agreement.



XII. Activation Procedure

The maintenance coverage commences upon activation.

The maintenance contract **must** be activated within 1 month from the installation's date otherwise the support services would not be provided.

To activate your maintenance, visit: <http://www.irislink.com/maintenance>

XIII. Information and Coordinates

Contact Process:

Once you have activated your maintenance, you are entitled to contact the dedicated support service. All the contact details will be sent to you in the activation confirmation email.

**Web Based Support to replace Email support is planned for FY10*

For EMEA (Europe, the Middle East and Africa) / Asia –Pacific / other region

- I.R.I.S. Support Services are provided by our Belgian office and are defined in terms of Belgium time.
- Monday - Friday, 9:00 am to 5:00 pm Central European Time
- Support on Belgian public holidays is excluded.
- Support Services will be provided in all major European Languages.

For US

- I.R.I.S. Support Services are provided by our US office and are defined in terms of Eastern Time zone.
- Monday - Friday, 9:00 am to 5:00 pm
- Support on US public holidays is excluded.
- Support Services will be provided in the English Language.

CONTRAT DE MAINTENANCE LOGICIELLE

Table des matières

I.	Définitions	10
II.	Restrictions permanentes, support de premier niveau et support de second niveau.....	11
III.	Objectifs de support.....	12
IV.	Obligations du revendeur	12
V.	Services de support assurés.....	12
VI.	Exclusions et limitations.....	12
VII.	Temps de réponse, directives en matière de réponse et procédures de résolution de défauts critiques par niveau de gravité	13
VIII.	Procédures d'escalade	14
IX.	Consignes générales.....	14
X.	Frais de maintenance	15
XI.	Renouvellement et résiliation	15
XII.	Procédure d'activation	15
XIII.	Informations et coordonnées	15

Le présent contrat se rapporte à la maintenance et au support du ou des logiciels achetés (ci-après dénommé(s) le(s) « programme(s) ») qui constitue(nt) la propriété sous licence d'I.R.I.S et dont les droits d'auteur sont détenus sous licence par I.R.I.S.

XIV. Définitions

« Erreur »	Défaut de conformité du logiciel par rapport aux spécifications de la version du logiciel.
« Correction d'une erreur »	Modification, ajout ou procédure de correction d'un défaut.
« Système logiciel I.R.I.S. » ou « logiciel »	Applications logicielles I.R.I.S. détenues et utilisées par un client utilisateur final sous une licence valable.
« Licence »	Soit un contrat de licence logicielle conclu expressément entre le client utilisateur final (le « détenteur ») et I.R.I.S. par rapport à l'achat de la licence logicielle par le client soit, en l'absence d'un tel contrat, les conditions de licence logicielle fournies avec le logiciel, en ce compris les conditions d'achat au clic ou sous emballage, acceptées par le détenteur en ce qui concerne l'installation du logiciel ou l'accès au support sur lequel le logiciel est présenté.
« Revendeur »	Entreprise ou individu qui achète des biens ou des services dans l'intention non pas de les consommer ou de les utiliser lui-même mais de les revendre.
« Résolution » ou « résoudre »	Fait d'apporter une correction à une erreur ou toute autre solution de contournement ou réponse à une demande de support.
« Demande de support »	Notification d'une erreur (comme définie ci-avant) faite par le détenteur à I.R.I.S. soit directement soit par l'intermédiaire du REVENDEUR en vue d'obtenir une résolution.
« Solution de contournement »	Solution temporaire à une erreur qui permet au client de continuer à utiliser le logiciel dans l'attente d'une résolution. Une solution de contournement peut prendre la forme d'une procédure administrative spécifique ou d'appels de programmation alternative.
« Mise à jour »	Publication à grande échelle d'un correctif pour un problème spécifique. Une mise à jour logicielle est parfois appelée « patch (ou correctif) logiciel ».
« Mise à niveau »	Une mise à niveau est un progiciel qui remplace une version installée d'un produit par une version plus récente du même produit. Une mise à niveau logicielle consiste en l'achat d'une version plus récente du logiciel en cours d'utilisation. Par exemple, si vous utilisez actuellement Quicken 2005 et que vous achetez puis installez Quicken 2008, vous avez en réalité mis à niveau le logiciel Quicken.
« Avis de réception d'I.R.I.S. »	Accusé que le détenteur ou le REVENDEUR reçoit d'I.R.I.S. par e-mail, téléphone ou tout autre moyen de communication fiable pour l'informer de la réception d'une demande de support dans le délai de réponse applicable.
« Plan d'action d'I.R.I.S. »	Plan de résolution d'une demande de support préparé par I.R.I.S. et comprenant les informations suivantes : (i) un rapport sur l'erreur, y compris une évaluation précoce ; (ii) la confirmation, le cas échéant, qu'I.R.I.S. a reproduit l'erreur ; (iii) le statut de l'erreur ;

- | |
|---|
| <p>(iv) les actions requises pour résoudre la demande de support ;</p> <p>(v) le tiers chargé de mener ces actions ; et</p> <p>(vi) à quel moment ces actions seront entreprises et aboutiront. I.R.I.S. avertira le détenteur ou le REVENDEUR de toute exception significative pour chaque plan d'action et fournira les mises à jour spécifiques exigibles par le détenteur ou le REVENDEUR.</p> <p>Si une demande de support doit être renvoyée au détenteur ou au REVENDEUR pour complément d'informations, I.R.I.S. fournira un plan d'action révisé lorsque le détenteur ou le REVENDEUR lui renverra la demande de support étayée des informations requises.</p> |
|---|

XV. Restrictions permanentes, support de premier niveau et support de second niveau

Pour que votre entreprise puisse tirer parti du programme de services de support logiciel d'I.R.I.S., I.R.I.S. exige que le personnel technique qui fera appel aux services de support suive la formation technique et la certification I.R.I.S. pour les systèmes logiciels sous licence.

L'organisation de support d'I.R.I.S. est optimisée pour intervenir rapidement pour autant que le personnel ait reçu une formation adéquate. Le REVENDEUR se doit de fournir un support de premier niveau tel que décrit ci-après :

Le support de premier niveau par le REVENDEUR consiste en une réponse initiale (et tout suivi nécessaire) apportée à un utilisateur final.

Le support de premier niveau comprend une collecte d'informations initiale et prévoit (entre autres) :

- de répondre aux questions relatives à l'installation, à la configuration et à l'utilisation du produit ;
- de rassembler une première fois des informations sur le problème et le défaut ;
- d'identifier et d'isoler le problème, de créer un environnement de test reproductible, et/ou
- de fournir des correctifs et des solutions standard aux problèmes connus ;
- de faire remonter les problèmes non résolus vers le support de second niveau.

I.R.I.S. s'engage à fournir un support de second niveau tel que décrit ci-après :

Le support de second niveau par I.R.I.S. consiste en un deuxième niveau de support technique supérieur et prévoit (entre autres) :

- d'isoler, d'identifier et de reproduire le problème ; de fournir des solutions de contournement et des correctifs de bogue standard aux problèmes connus ;
- d'apporter des solutions aux problèmes complexes nouveaux ou connus, de procéder à une identification et à une reproduction des problèmes au niveau du code ;
- de fournir de nouveaux correctifs et solutions de contournement aux problèmes, tout en suivant des procédures formelles de résolution des problèmes ;
- d'offrir toute assistance nécessitant la connaissance du code source du produit logiciel.

Exception

Si vous avez acheté votre produit directement dans la boutique web d'I.R.I.S. ou auprès d'un distributeur, les supports de PREMIER et de SECOND niveau seront assurés exclusivement par I.R.I.S.

XVI. Objectifs de support

En conformité avec les normes du secteur, l'équipe de services techniques d'I.R.I.S. poursuit les objectifs suivants :

- Rassembler les informations pertinentes pour tenter de reproduire l'erreur signalée.
- Fournir une solution connue, voire un ensemble de solutions, à l'erreur signalée à l'aide d'un patch LOGICIEL existant ou d'une option de configuration connue, le cas échéant.
- Le cas échéant, aider le REVENDEUR à diagnostiquer le problème rencontré par le détenteur.
- Dresser un diagnostic de niveau de gravité lorsqu'aucune résolution n'a été trouvée.
- Gérer la totalité des demandes de support ouvertes.

XVII. Obligations du revendeur

Le REVENDEUR doit, d'une part, désigner au moins un « contact de support désigné » et un « substitut », formés et certifiés pour le système logiciel I.R.I.S. concerné, qui seront chargés de soumettre les demandes de support à I.R.I.S. et, d'autre part, fournir par écrit à I.R.I.S. les noms et les informations de contact de ces personnes. Le REVENDEUR doit avertir I.R.I.S. par écrit (un e-mail suffit) de tout changement concernant les contacts de support désignés et les substituts rapidement après qu'il a décidé de ce changement et, dans la mesure du possible, au moins trente (30) jours avant la date de changement effective.

Le REVENDEUR est en outre tenu aux obligations suivantes :

- Les utilisateurs de ce service sont supposés être familiarisés avec le programme ainsi qu'avec l'utilisation de l'outil informatique.
- I.R.I.S. pourra restreindre l'utilisation du service si le détenteur soumet de façon répétitive des demandes relatives à des informations contenues dans le Guide de l'utilisateur, dans le manuel, sur le site web et dans le FAQ. Faites de votre mieux afin de fournir à l'équipe de services techniques d'I.R.I.S. les informations pertinentes permettant de poser un diagnostic précis.
- Faire preuve de bonne foi dans ses efforts de résolution d'erreur avant de contacter I.R.I.S.
- Fournir à l'équipe de services techniques d'I.R.I.S. un accès adéquat et rapide aux ressources du REVENDEUR et/ou du détenteur, indispensable pour permettre à celle-ci de collaborer au diagnostic et à la résolution.
- Assurer que toute procédure fournie par I.R.I.S. (patches, modifications de la configuration système, modifications du code, etc.) est correctement mise en œuvre dans les plus brefs délais.
- Vérifier et certifier de manière indépendante en environnement de test toute résolution apportée par l'équipe de services techniques d'I.R.I.S. ou développée selon les directives de celle-ci, avant de déployer la résolution en environnement de production.

XVIII. Services de support assurés

- Distributions LOGICIELLES et mises à jour de programme, à l'exclusion des mises à niveau
- Accès à un site web de maintenance dédié
- Adresse de messagerie et numéro de téléphone dédiés (pouvant varier selon la région)

I.R.I.S. se réserve le droit de désigner la méthode de distribution de toute résolution d'erreur. Ainsi, les résolutions d'erreur pourront être fournies sous la forme de patches individuels pour l'installation actuelle ou encore dans le cadre de service packs mis à la disposition de tous les clients I.R.I.S. ou de distributions de maintenance proposées au REVENDEUR.

XIX. Exclusions et limitations

Les services décrits ci-après ne sont pas fournis dans le cadre du programme de services de support LOGICIEL d'I.R.I.S. Toutefois, certains de ces produits et services peuvent être disponibles auprès d'I.R.I.S. par des contrats de licence ou de consultation moyennant des coûts supplémentaires.

- Services de support LOGICIEL n'étant plus pris en charge
- Services de support relatifs à des modifications apportées à l'application LOGICIELLE standard par le détenteur ou des tiers ne faisant pas l'objet d'une description explicite dans un contrat de support distinct
- Services de support relatifs à des applications développées par des tiers

- Services de support requis à la suite d'une utilisation non conforme à la documentation du LOGICIEL ou à la licence de celui-ci
- Résolution d'une erreur qui pourrait être résolue par l'installation d'une version plus récente et par ailleurs disponible du LOGICIEL
- Prestation des services de support dans des langues autres que les principales langues européennes
- Support sur site
- Services de support pour une application ou un système LOGICIEL pour lequel un contrat de service de support LOGICIEL n'est pas établi actuellement

XX. Temps de réponse, directives en matière de réponse et procédures de résolution de défauts critiques par niveau de gravité

Dès confirmation de l'admissibilité aux services de support, notre ingénieur de support prend en charge votre premier appel et rassemble les informations initiales sur le problème. Le REVENDEUR doit être en mesure de fournir à I.R.I.S. les informations mentionnées au point IV.

Temps de réponse

Conformément aux pratiques du secteur, I.R.I.S. a défini des directives en matière de réponse en fonction de la gravité du défaut pour le détenteur. Selon ces directives, chaque problème se voit attribuer un « niveau de gravité ». Les efforts de résolution consentis par la suite le sont proportionnellement à la gravité du problème. Les priorités peuvent être revues et modifiées selon les circonstances. I.R.I.S. définit les niveaux de gravité sur la base des critères suivants :

Gravité 1 (critique)	<p>Problème entraînant une perte de service totale. En général, le défaut présente au moins l'une des caractéristiques suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les données sont corrompues ou perdues suite à des problèmes opérationnels du logiciel I.R.I.S. ▪ Le logiciel I.R.I.S. ne démarre pas. ▪ Le logiciel I.R.I.S. se bloque ou est irrécupérable. ▪ Le logiciel I.R.I.S. génère des erreurs d'exactitude importantes.
Gravité 2	<p>Problème gênant la production qui provoque une erreur ou induit une activité intermittente du logiciel I.R.I.S. entraînant une perte de service partielle et pour lequel aucune solution de contournement acceptable par le détenteur n'est disponible. L'activité est toutefois maintenue sous certaines restrictions. En général, le défaut présente au moins l'une des caractéristiques suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Le logiciel I.R.I.S. connaît une panne. Il redémarre toutefois et une reprise est possible. ▪ Les performances du logiciel I.R.I.S. ont baissé de 25 % ou plus par rapport à la version précédente. ▪ Une fonction majeure est défaillante, ce qui entrave gravement la simplicité d'utilisation et la productivité.
Gravité 3	<p>Question relative à une utilisation ou à une fonctionnalité spécifique du produit ou problème qui entraîne un désagrément opérationnel mineur. En général, le défaut présente au moins l'une des caractéristiques suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Défaut logiciel pour lequel il existe une solution de contournement acceptable ▪ Impact minimal de l'erreur du logiciel I.R.I.S. sur les activités

Remarque : Outre les critères susmentionnés, I.R.I.S. tiendra compte de la fréquence de la panne observée, de son impact sur les activités et de l'âge du cas pour décider du niveau de priorité à affecter.

Directives en matière de réponse

Accusé de réception de la demande de support par I.R.I.S.

Gravité 1 (critique)	1 jour ouvrable
Gravité 2	2 jours ouvrables
Gravité 3	5 jours ouvrables

I.R.I.S. s'engage à tout mettre en œuvre pour offrir des services de support respectant les directives susmentionnées. Toutefois, ces directives ne peuvent être considérées comme des garanties en ce qui concerne le délai de réponse ou de résolution. Les temps susmentionnés sont établis à partir de la réception par l'équipe de services techniques d'I.R.I.S. d'une demande de support dûment soumise.

Quelle que soit la demande de support, l'équipe de services techniques d'I.R.I.S. s'engage à répondre et à prendre toutes les mesures raisonnables sur le plan commercial pendant les heures normales de bureau d'I.R.I.S. pour résoudre le problème. Les temps de réponse sont mentionnés à titre indicatif. Bien qu'I.R.I.S. accorde la plus grande importance à chaque demande de support, les présentes directives ne peuvent en aucun cas garantir le respect des temps de réponse indiqués.

Procédures de résolution de défaut critiques par niveau de gravité

Conscient de la rapidité avec laquelle les défauts critiques de gravité supérieure doivent être traités, I.R.I.S. a mis au point la procédure suivante pour garantir que ces cas reçoivent le plus haut niveau de support technique et soient résolus dans les plus brefs délais.

- Les défauts de gravité 1 sont immédiatement dirigés vers un ingénieur de support principal.
- Si l'erreur n'est pas corrigée dans les 5 jours ouvrables, la direction du support en est avertie et une demande d'assistance est envoyée à la direction du fabricant.

XXI. Procédures d'escalade

Dans la mesure où les niveaux de gravité standard sont définis sur la base de pannes fonctionnelles, I.R.I.S. reconnaît qu'une panne signalée puisse, dans certains cas, avoir un impact majeur sur les activités du détenteur sans que cet impact soit évident pour I.R.I.S. Pour cette raison, un problème signalé peut être porté à un niveau de gravité supérieur pour des raisons professionnelles propres au détenteur et ce, à la demande de ce dernier.

Après l'escalade, la direction du support collabore avec le détenteur et l'ingénieur de support pour mieux comprendre le problème et déterminer le plus court chemin vers la résolution. Si, à la lumière de nouveaux éléments, le détenteur et la direction du support déterminent que le cas n'aurait pas dû être remonté, l'ingénieur de support est réaffecté et le cas reclassé.

XXII. Consignes générales

Informations insuffisantes	Si I.R.I.S. vient à déterminer que trop peu d'informations sont en sa possession pour résoudre une demande de support, le détenteur doit en être immédiatement averti.
Erreurs multiples	Si I.R.I.S. peut raisonnablement supposer qu'une demande de support se rapporte à plusieurs erreurs (en d'autres termes, plusieurs solutions doivent être appliquées pour résoudre la demande de support), I.R.I.S. fait immédiatement état de la situation au détenteur. S'il approuve la décision d'I.R.I.S., le détenteur doit identifier l'erreur la plus importante qu'I.R.I.S. doit résoudre. S'il le souhaite, il peut en outre signaler à I.R.I.S. la ou les autres erreurs par le biais de demandes de support distinctes.

Redirection	Si I.R.I.S. peut raisonnablement déterminer que la demande de support ne concerne pas une erreur au niveau du logiciel ou une erreur liée à celui-ci, I.R.I.S. fournira rapidement des explications détaillées au détenteur de manière à ce que la demande de support puisse être correctement redirigée vers le détenteur.
-------------	---

XXIII. Frais de maintenance

Sous réserve du règlement des frais de maintenance annuels, I.R.I.S. s'engage à fournir un support LOGICIEL annuel dès le jour d'activation du contrat de maintenance. **Pour certains produits, les frais de maintenance pour la première année sont inclus dans le prix d'achat du produit.**

XXIV. Renouvellement et résiliation

Le présent contrat est renouvelé automatiquement sauf notification par écrit de la part du détenteur de son intention de non-renouvellement au moins 90 jours avant la fin de la période de couverture. Les frais annuels complets sont facturés et doivent être payés* lors du renouvellement. Après la première année de couverture, le montant des frais de maintenance pourra être modifié avec préavis de 90 jours au détenteur.

* Les frais annuels de maintenance logicielle s'élèvent à 18 % du montant de la licence logicielle utilisateur final pour tout renouvellement au bout d'un an. Pour plus d'informations sur les conditions PARTENAIRE sur le renouvellement des frais de maintenance utilisateur final, reportez-vous au contrat partenaire.

* Les frais annuels de maintenance logicielle s'élèvent à 16 % du montant de la licence logicielle utilisateur final pour tout renouvellement au bout de trois ans. Pour plus d'informations sur les conditions PARTENAIRE sur le renouvellement des frais de maintenance utilisateur final, reportez-vous au contrat partenaire.

XXV. Procédure d'activation

La couverture prend cours dès l'activation.

Le contrat de maintenance **doit** être activé dans le mois qui suit la date d'installation, sans quoi les services de support ne seront pas fournis.

Pour activer la maintenance, rendez-vous sur la page web suivante : <http://www.irislink.com/maintenance>

XXVI. Informations et coordonnées

Prise de contact :

Une fois la maintenance activée, vous pouvez contacter le service de support dédié. Toutes les données de contact vous seront communiquées dans l'e-mail de confirmation de l'activation.

* Remplacement du support par e-mail par un support basé Web prévu pour 2010

EMEA (Europe, Moyen-Orient et Afrique) / Asie-Pacifique / Autres

- Les services de support I.R.I.S sont assurés par notre bureau belge et organisés conformément à l'heure belge.
- Du lundi au vendredi, de 9h00 à 17h00 (heure d'Europe centrale).
- Aucun support n'est assuré pendant les jours fériés belges.
- Les services de support sont disponibles dans toutes les langues européennes principales.

Etats-Unis

- Les services de support I.R.I.S sont assurés par notre bureau aux Etats-Unis et organisés conformément à l'heure normale de l'Est.
- Du lundi au vendredi, de 9h00 à 17h00.
- Aucun support n'est assuré pendant les jours fériés américains.
- Les services de support sont disponibles en anglais.

CONTRATO DE MANTENIMIENTO DE SOFTWARE

Índice

I.	Definiciones	18
II.	Restricciones permanentes, soporte técnico de primer nivel y soporte técnico de segundo nivel.....	19
III.	Objetivos del soporte técnico.....	19
IV.	Obligaciones del REVENDEDOR	19
V.	Servicios de soporte técnico cubiertos	20
VI.	Exclusiones y limitaciones.....	20
VII.	Plazos de respuesta, directrices de respuesta y procedimientos de resolución de defectos de nivel crítico	21
VIII.	Procedimientos de derivación.....	22
IX.	Procedimientos operativos generales	22
X.	Cuotas de mantenimiento	22
XI.	Renovación y rescisión	22
XII.	Procedimiento de activación	23
XIII.	Información y datos de contacto	23

Este Contrato es relativo al mantenimiento y al soporte del software adquirido (en adelante, el o los "Programas"), que es propiedad de I.R.I.S. bajo licencia, y también en aquellos casos en que I.R.I.S. tiene la licencia del copyright.

XXVII. Definiciones

"Error"	Se refiere a un fallo del Software que le impide operar conforme a las especificaciones de la versión.
"Corrección de errores"	Se refiere a la modificación, adición o procedimiento realizados para corregir un error.
"Sistema de Software de I.R.I.S." o "Software"	Se refiere a las aplicaciones de software de I.R.I.S. que posee y utiliza un cliente bajo una licencia válida.
"Licencia"	Se refiere a un contrato de licencia de software firmado expresamente entre el cliente (el "Titular de la licencia") e I.R.I.S. a partir de la adquisición de la licencia del software por parte del cliente o, en caso de que no exista dicho contrato, las condiciones de la licencia con la que se distribuye el software, ya sea la licencia incluida en la caja del producto o la licencia en línea, aceptadas durante la instalación del software o accediendo al sitio en el que se facilita el software.
"Revendedor"	Un revendedor es una empresa o una persona que adquiere bienes o servicios con intención de revenderlos en lugar de destinarlos al propio consumo.
"Resolución" o "solución"	Corrección de un error o respuesta suministrada para solucionar una solicitud de soporte.
"Solicitud de soporte"	Notificación de un error (tal como se ha definido anteriormente) por parte del Titular de la licencia a I.R.I.S., ya sea directamente o a través de un REVENDEDOR para obtener una solución.
"Solución temporal"	Solución que se ofrece de forma temporal a un error para que el cliente pueda seguir utilizando el Software hasta que se encuentre una solución definitiva. En una solución de este tipo se pueden ofrecer pasos administrativos específicos o cambios alternativos en la programación.
"Actualización"	Conjunto de cambios para solucionar un determinado problema que se distribuye de forma general. A veces se denomina "parche".
"Cambio de versión"	Paquete de software que se adquiere para sustituir la versión instalada de un producto por una nueva versión. Por ejemplo, si se está utilizando el programa Quicken 2005 y se adquiere e instala Quicken 2008, se habrá producido un cambio de versión.
"Aceptación de I.R.I.S."	Se refiere al hecho de que I.R.I.S. acuse recibo de una solicitud de soporte en el plazo correspondiente contactando con el Titular de la licencia o el REVENDEDOR por correo electrónico, teléfono u otro medio de comunicación fiable.
"Plan de acción de I.R.I.S."	Se refiere a un plan para resolver una solicitud de soporte preparado por I.R.I.S. que contiene la información siguiente: <ul style="list-style-type: none"> (i) reconocimiento de un error a partir de su evaluación; (ii) confirmación, siempre que sea posible, de que I.R.I.S. ha reproducido el error; (iii) estado del error; (iv) acciones necesarias para solucionar la solicitud de soporte; (v) determinación del responsable de llevar a cabo dichas acciones; y (vi) determinación de cuándo deben realizarse dichas acciones y cuándo está previsto que terminen. I.R.I.S. notificará al Titular de la licencia o al REVENDEDOR cualquier excepción significativa que se produzca en cada plan de acción, y también les informará periódicamente de los avances realizados en cada uno de los planes de acción. En caso de que una solicitud de soporte deba devolverse al Titular de la licencia o al REVENDEDOR para que proporcionen más información, I.R.I.S. facilitará un plan de acción revisado en cuanto el Titular de la licencia o el REVENDEDOR reenvían la solicitud a I.R.I.S. con la información necesaria.

XXVIII. Restricciones permanentes, soporte técnico de primer nivel y soporte técnico de segundo nivel

Para que su empresa pueda beneficiarse del Programa de servicios de soporte de software de I.R.I.S., se requiere que aquellos integrantes del equipo técnico que soliciten los servicios de soporte de I.R.I.S. realicen la formación técnica y obtengan la certificación de I.R.I.S. correspondiente a los sistemas de software bajo licencia.

El funcionamiento óptimo del servicio de soporte de I.R.I.S. es ofrecer una gran capacidad de respuesta. Para ello, se parte de la base de que el REVENDEDOR es el que presta el soporte de primer nivel gracias a que su personal ha recibido la formación adecuada, tal como se describe a continuación:

El soporte de primer nivel que ofrece el REVENDEDOR es la respuesta inicial (y las respuestas subsiguientes necesarias) que se da a un usuario final.

Durante el soporte de primer nivel se realiza la recopilación inicial de información. Además, se llevan a cabo las siguientes tareas (sin limitación):

- dar respuesta a preguntas sobre instalación, configuración y uso de los productos;
- recopilar información sobre problemas y fallos en la fase inicial;
- aislar e identificar los problemas, crear un entorno de prueba reproducible, y/o
- suministrar correcciones y soluciones estándar a problemas conocidos;
- derivar los problemas irresolubles al soporte de segundo nivel.

I.R.I.S. se compromete a ofrecer el servicio de soporte de segundo nivel, tal como se describe a continuación.

El soporte de segundo nivel que proporciona I.R.I.S. es un servicio de soporte técnico de nivel superior que incluye (sin limitaciones):

- aislar, identificar y reproducir los problemas; facilitar correcciones y soluciones estándar a problemas conocidos;
- facilitar soluciones a problemas complejos nuevos o conocidos; identificar el nivel de código y reproducir los problemas;
- facilitar correcciones y soluciones a los problemas; aplicar procedimientos formales para solucionar los problemas;
- ofrecer asistencia con el código fuente de los productos de software.

Excepción

I.R.I.S. proporcionará el soporte de PRIMER y SEGUNDO nivel en exclusiva si ha adquirido el producto directamente en la tienda online de I.R.I.S. o a un distribuidor.

XXIX. Objetivos del soporte técnico

Los objetivos del equipo de servicio técnico de I.R.I.S., de conformidad con los estándares del sector, son los siguientes:

- recabar información pertinente para intentar reproducir el error notificado;
- ofrecer una solución conocida, o un posible conjunto de soluciones, al error notificado utilizando un parche de SOFTWARE existente o un ajuste de configuración conocido cuando esté disponible;
- ayudar al REVENDEDOR a diagnosticar el problema del Titular de la licencia cuando sea necesario;
- generar un diagnóstico del nivel de gravedad cuando no se pueda encontrar una solución;
- gestionar todo el volumen de solicitudes de soporte técnico abiertas.

XXX. Obligaciones del REVENDEDOR

El REVENDEDOR designará al menos un "contacto de soporte principal" y al menos un "contacto alternativo", que habrán recibido la

formación de los sistemas de software I.R.I.S. pertinentes, contarán con la certificación correspondiente y se encargarán de remitir las solicitudes de soporte a I.R.I.S. El REVENDEDOR proporcionará por escrito a I.R.I.S. el nombre y la información de contacto de estas personas designadas. El REVENDEDOR también deberá informar por escrito a I.R.I.S. (puede ser por correo electrónico) de cualquier cambio que se produzca en la información del contacto principal y el contacto alternativo del servicio de soporte del REVENDEDOR con la menor dilación posible una vez que haya decidido realizar dicho cambio, y siempre que sea posible, 30 días antes de la fecha efectiva del cambio.

Asimismo, el REVENDEDOR tiene las siguientes obligaciones:

- Se presupone que los usuarios de este servicio están familiarizados de forma general con el Programa y con el uso de microordenadores.
- I.R.I.S. puede restringir el uso del servicio si el Titular de la licencia solicita repetidamente información contenida en la Guía del usuario, el manual, el sitio web y las preguntas frecuentes. El REVENDEDOR debe hacer lo posible para proporcionar al Equipo de servicios de soporte técnico de I.R.I.S. información pertinente para diagnosticar problemas de forma precisa.
- Debe esforzarse de buena fe para resolver cada error antes de ponerse en contacto con I.R.I.S.
- Debe proporcionar al Equipo de servicios de soporte técnico de I.R.I.S. acceso apropiado y oportuno a los recursos del REVENDEDOR y/o Titular de la licencia considerados necesarios para diagnosticar o resolver el error.
- Debe asegurarse de implementar correctamente en el momento que corresponda cualquier procedimiento proporcionado por I.R.I.S. (parches, cambios en la configuración del sistema, cambios en el código, etc.).
- Debe probar y certificar de forma independiente en un entorno de prueba cualquier resolución proporcionada por el Equipo de servicios de soporte técnico de I.R.I.S., o desarrollada con la ayuda de éste, antes de implementar la resolución en su entorno de producción.

XXXI. Servicios de soporte técnico cubiertos

- Revisiones de SOFTWARE y actualizaciones de programa (quedan excluidos los cambios de versión)
- Acceso a un sitio web de mantenimiento especializado
- Dirección de correo electrónico y número de teléfono específicos (varían según la región)

I.R.I.S. se reserva el derecho de decidir el método para suministrar la solución de cualquier error. Las soluciones a los errores se pueden proporcionar como parches individuales para una instalación concreta, como paquetes de servicio distribuidos a todos los clientes de I.R.I.S. o como versiones de mantenimiento proporcionadas al REVENDEDOR.

XXXII. Exclusiones y limitaciones

Los siguientes servicios no se incluyen como parte del Programa de servicios de soporte técnico del SOFTWARE de I.R.I.S. Sin embargo, algunos de estos productos y servicios pueden estar disponibles a través de I.R.I.S. mediante contratos de licencia o consultoría independientes a un coste adicional.

- Servicios de soporte técnico para SOFTWARE obsoleto.
- Servicios de soporte técnico para modificaciones realizadas en la aplicación de SOFTWARE estándar por el Titular de la licencia o terceros que no estén explícitamente documentadas en un contrato de soporte técnico independiente.
- Servicios de soporte técnico para aplicaciones desarrolladas por terceros.
- Servicios de soporte técnico necesarios como resultado de un uso que no sea conforme a la documentación o la licencia aplicable del SOFTWARE.
- Resolución de un error que de otro modo se resolvería con la instalación de una versión más actual y disponible del SOFTWARE.
- La prestación de servicios de soporte técnico en otros idiomas que no sean los principales idiomas europeos.
- Soporte técnico in situ.
- Servicios de soporte técnico para un sistema o una aplicación de SOFTWARE para los que no esté en vigor un contrato de servicios de soporte técnico de SOFTWARE.

XXXIII. Plazos de respuesta, directrices de respuesta y procedimientos de resolución de defectos de nivel crítico

Una vez que se haya verificado el derecho a recibir el servicio, nuestro ingeniero de soporte técnico se encargará de responder a su primera llamada y recopilará la información inicial del problema. El REVENDEDOR deberá poder proporcionar a I.R.I.S. la información mencionada en el punto IV.

Plazos de respuesta

De conformidad con las prácticas estándar del sector, I.R.I.S. ha establecido unas directrices de respuesta que proporcionará al Titular de la licencia basadas en la gravedad del defecto. En estas directrices se establece que en primer lugar se asigna un "nivel de gravedad" al problema y, a continuación, se dedican los recursos necesarios para su resolución, proporcionales a la gravedad del problema. Las prioridades se pueden revisar y ajustar en función de las circunstancias. I.R.I.S. define los niveles de gravedad en función de los siguientes criterios:

Gravedad 1 (crítico):	<p>Problema que causa una interrupción total del servicio. El defecto suele tener una o más de las siguientes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pérdida o corrupción de los datos debido a problemas operativos del Software de I.R.I.S. ▪ El Software de I.R.I.S. no se inicia. ▪ El Software de I.R.I.S. se bloquea y no se puede recuperar. ▪ El Software de I.R.I.S. genera errores importantes.
Gravedad 2	<p>Un problema que impide la producción y que causa un error de software de I.R.I.S. o un funcionamiento intermitente con una interrupción parcial del servicio, para el cual el Titular de la licencia no encuentra una solución aceptable. Las operaciones pueden continuar con restricciones. El defecto suele tener una o más de las siguientes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ El Software de I.R.I.S. falla, pero es posible reiniciarlo o recuperarlo. ▪ El funcionamiento del Software de I.R.I.S. se ve afectado en un 25% o más comparado con la versión anterior. ▪ Falla una de las características principales, con graves repercusiones en el funcionamiento y la productividad. ▪
Gravedad 3	<p>Pregunta sobre una función o un uso específico del producto, o un problema que causa pequeños inconvenientes en las operaciones. El defecto suele tener una o más de las siguientes características:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Defecto del Software de I.R.I.S. para el que existe una solución aceptable. ▪ Los efectos del error del software de I.R.I.S. en las operaciones son mínimos.

Nota: Además de los criterios mencionados, I.R.I.S. también tendrá en cuenta la frecuencia de la anomalía observada, las repercusiones en sus operaciones y la fecha de inicio del problema a la hora de determinar el nivel de prioridad asignado.

Directrices de respuesta

Aceptación de una solicitud de soporte por parte de I.R.I.S.

Gravedad 1 (crítico):	1 día laborable
Gravedad 2	2 días laborables
Gravedad 3	5 días laborables

I.R.I.S. pone todos los medios a su alcance para resolver las solicitudes de soporte recibidas de conformidad con las directrices especificadas anteriormente. De todos modos, se debe tener en cuenta que estas directrices no constituyen ninguna garantía del tiempo de respuesta o resolución. Los plazos indicados se calculan a partir de la recepción por parte del Equipo de servicios técnicos de I.R.I.S. de una solicitud de soporte enviada correctamente.

El Equipo de servicios técnicos de I.R.I.S. atenderá todas las solicitudes de soporte dedicando los recursos que se consideren razonables

durante el horario de atención normal de I.R.I.S. Los plazos de respuesta indicados son orientativos. Así, aunque I.R.I.S. considera importantes todas las solicitudes recibidas, estas directrices no garantizan que se puedan solucionar en el plazo especificado.

Procedimientos de resolución de defectos de gravedad crítica

I.R.I.S. es consciente de la importancia de resolver los defectos críticos con rapidez y ha iniciado el siguiente procedimiento para garantizar una resolución rápida y ofrecer un servicio técnico de máximo nivel para resolver estos casos.

- Los defectos de gravedad 1 se derivan directamente a un ingeniero de nivel superior.
- Si el error no se resuelve en 5 días laborables, se informa a los responsables del departamento de soporte y se envía una solicitud de asistencia al equipo directivo del fabricante.

XXXIV. Procedimientos de derivación

Los niveles de gravedad estándar se definen de acuerdo con errores de tipo funcional. I.R.I.S. es consciente de que en algunas ocasiones un error notificado puede tener repercusiones graves para el negocio del Titular de la licencia sin que ello resulte evidente para I.R.I.S. Por lo tanto, a petición del Titular de la licencia, un problema puede cambiar a un nivel de prioridad superior por motivos empresariales específicos.

Después de derivarse a un nivel superior, los responsables del servicio de soporte colaborarán con el Titular de la licencia y el ingeniero de soporte para obtener una visión más completa del problema y determinar la vía más rápida para solucionarlo. Si, a la luz de nueva información, el Titular de la licencia y los responsables del servicio de soporte determinan que el caso no debería haberse derivado, el ingeniero de soporte volverá a hacerse cargo del caso, y se volverá a determinar su gravedad.

XXXV. Procedimientos operativos generales

Información insuficiente	Si en cualquier punto del proceso I.R.I.S. determina que la información de que dispone para solucionar una solicitud de soporte es insuficiente, lo notificará de inmediato al Titular de la licencia.
Varios errores	Si existen motivos para creer que en una solicitud de soporte debe solucionarse más de un error (es decir, que para solucionar la solicitud se necesita aplicar más de una corrección), I.R.I.S. lo notificará de inmediato al Titular de la licencia. Si éste está de acuerdo con la consideración de I.R.I.S., deberá identificar cuál es el error principal que debe resolver I.R.I.S., y podrá notificar el resto de los errores a I.R.I.S. en otras solicitudes de soporte.
Redirección	En caso de que I.R.I.S. tenga motivos para creer que la solicitud de soporte no es un error provocado por el Software, proporcionará al Titular de la licencia una explicación detallada de este hecho con la mayor brevedad para que sea el propio Titular de la licencia el que se haga cargo de solucionar el problema.

XXXVI. Cuotas de mantenimiento

En contraprestación al pago de una cuota de mantenimiento anual, I.R.I.S. prestará soporte técnico de SOFTWARE anual desde el primer día de activación del mantenimiento. **La cuota de mantenimiento anual del primer año está incluida en el precio de compra de algunos productos.**

XXXVII. Renovación y rescisión



Este Contrato se renovará automáticamente salvo que el Titular de la licencia comunique por escrito su intención de no renovar al menos 90 días antes de que finalice el periodo de cobertura. Tras la renovación, se facturará y abonará la cuota anual*. Después del primer año de cobertura, el precio de la cuota de mantenimiento está sujeto a cambios previo aviso de al menos 90 días al Titular de la licencia.

* La cuota anual de mantenimiento de software es el 18% del precio de la Licencia de software del usuario final para un periodo de renovación de un año. Para conocer las condiciones de SOCIO en relación con la renovación de la cuota de mantenimiento del usuario final, consulte el Contrato de Socio.

* La cuota anual de mantenimiento de software es el 16% del precio de la Licencia de software del usuario final para un periodo de renovación de 3 años. Para conocer las condiciones de SOCIO en relación con la renovación de la cuota de mantenimiento del usuario final, consulte el Contrato de Socio.

XXXVIII. Procedimiento de activación

La cobertura de mantenimiento comienza inmediatamente después de la activación.

El contrato de mantenimiento **debe** activarse en los 30 días siguientes a la fecha de instalación; de lo contrario, no se prestarán los servicios de soporte técnico.

Para activar el mantenimiento, visite: <http://www.irislink.com/maintenance>

XXXIX. Información y datos de contacto

Proceso de contacto:

Una vez que haya activado el mantenimiento, podrá ponerse en contacto con el servicio de soporte técnico especializado. Se le enviarán todos los datos de contacto en el correo electrónico de confirmación de la activación.

**Para el año 2010 está previsto sustituir el soporte por correo electrónico por soporte basado en web.*

Europa, Oriente Medio y África / Asia-Pacífico / otras regiones

- Los servicios de soporte de I.R.I.S. se prestan desde la sede situada en Bélgica con el horario local de esta oficina.
- Horario: de lunes a viernes, de 9.00 a 17.00, hora central europea.
- En los días festivos de Bélgica no se proporcionará servicio de soporte técnico.
- Los servicios de soporte técnico se ofrecen en los principales idiomas europeos.

Estados Unidos

- Los servicios de soporte de I.R.I.S. se prestan desde la oficina de Estados Unidos con el horario local de la zona del este de EE. UU.
- Horario: de lunes a viernes, de 9.00 a 17.00 horas.
- En los días festivos de EE. UU. no se proporcionará el servicio de soporte técnico.
- Los servicios de soporte técnico se ofrecen en inglés.

SOFTWAREWARTUNGSVERTRAG

Inhaltsverzeichnis

I.	Definitionen	25
II.	Dauerhafte Einschränkungen, Supportstufe 1 und Supportstufe 2	27
III.	Zielvorgaben für den Support	27
IV.	Die Verpflichtungen des WIEDERVERKÄUFERS	27
V.	Abgedeckte Supportleistungen	28
VI.	Ausschlüsse und Einschränkungen	28
VII.	Zeitrahmen für Antworten, Richtlinien zu Antwortzeiten und Lösungsverfahren für schwerwiegende Fehler	29
VIII.	Hochstufungsverfahren	31
IX.	Allgemeine Vorgehensweisen	31
X.	Wartungsgebühr	31
XI.	Verlängerung und Kündigung	31
XII.	Aktivierungsverfahren	32
XIII.	Kontaktdaten	32

Dieser Vertrag bezieht sich auf die Wartung und den Support der gekauften Software (nachfolgend „Programme“ genannt), die lizenziertes Eigentum von I.R.I.S. ist/sind und für die das Copyright des Programms bzw. der Programme unter der Lizenz von I.R.I.S. liegt.

XL. Definitionen

„Fehler“	Bezieht sich auf einen Fehler der Software in Übereinstimmung mit den Spezifikationen der Softwareversion.
„Fehlerbehebung“	Bezieht sich auf eine Änderung, einen Zusatz oder ein Verfahren zu Behebung eines Fehlers.
„I.R.I.S. Software System“	Bezieht sich auf die Softwareanwendungen von I.R.I.S., die einem Endbenutzerkunden mit einer gültigen Lizenz gehören und von ihm verwendet werden.
„Lizenz“	Bezieht sich auf einen ausdrücklich vereinbarten Softwarelizenzvertrag zwischen dem Endbenutzerkunden (der „Lizenznehmer“) und I.R.I.S. in Verbindung mit dem Kauf der Softwarelizenz vom Kunden. Liegt kein derartiger Vertrag vor, bezieht es sich auf die Geschäftsbedingungen der Softwarelizenz, die mit der Software geliefert wurden, einschließlich „Click-Wrap“ oder „Shrink-Wrap“ Bedingungen, die von dem Lizenznehmer in Verbindung mit der Installation der Software oder gewährtem Zugriff auf die Medien, auf denen die Software zur Verfügung gestellt wurde, akzeptiert wurden.
„Wiederverkäufer“	Ein Wiederverkäufer ist eine Firma oder eine Einzelperson, die Waren oder Dienstleistungen zum Zweck des Wiederverkaufs anstatt eigener Verwendung oder Nutzung kauft.
„Lösung“ oder „lösen“	Bezieht sich auf die Bereitstellung einer Fehlerbehebung oder eines anderen geeigneten Workarounds oder einer Antwort auf eine Supportanfrage.
„Supportanfrage“	Mitteilung zur Behebung eines Fehlers (wie oben definiert) vom Lizenznehmer an I.R.I.S., entweder direkt oder über den WIEDERVERKÄUFER.
„Workaround“	Bezieht sich auf eine temporäre Lösung eines Fehlers, sodass der Kunde die Software weiter verwenden kann, bis eine endgültige Lösung angeboten wird. Ein Workaround kann aus bestimmten administrativen Schritten oder alternativen Programmieraufrufen bestehen.
„Update“	Ein Update ist eine allgemein veröffentlichte Lösung für ein bestimmtes Problem. Ein Software-Update wird manchmal auch Softwarepatch genannt.
„Upgrade“	Ein Upgrade ist ein Softwarepaket, das eine installierte Version eines Produkts durch eine neuere Version desselben Produkts ersetzt. Ein Software-Upgrade ist ein Kauf einer neueren Version der aktuell verwendeten Software. Wenn Sie beispielsweise derzeit Quicken 2005 verwenden und Sie Quicken 2008 kaufen und installieren, haben Sie ein Upgrade für Ihre Quicken-Software installiert.
„Bestätigung von I.R.I.S.“	Dies bedeutet, dass I.R.I.S. den Empfang einer Supportanfrage innerhalb der geltenden Antwortzeit bestätigt, indem der Lizenznehmer oder WIEDERVERKÄUFER von I.R.I.S. per E-Mail, Telefon oder einem anderen verlässlichen Kommunikationsmittel kontaktiert wird.
„Maßnahmenplan von I.R.I.S.“	Bezieht sich auf einen Plan, der eine von I.R.I.S. vorbereitete Lösung zu einer Supportanfrage beinhaltet und Folgendes umfasst: Informationen: (i) eine Stellungnahme zum Fehler, einschließlich Erstauswertung; (ii) Bestätigung, wenn möglich, dass I.R.I.S. den Fehler reproduzieren konnte; (iii) Fehlerstatus; (iv) erforderliche Maßnahmen zur Lösung der Supportanfrage; (v) für die Durchführung der Maßnahmen verantwortliche Partei und

- (vi) wann derartige Maßnahmen voraussichtlich durchgeführt werden und wann diese voraussichtlich abgeschlossen sind. I.R.I.S. benachrichtigt den Lizenznehmer oder WIEDERERKÄUFER über jegliche wichtige Ausnahmen der einzelnen Maßnahmenpläne und stellt Updates für spezielle Maßnahmenpläne zur Verfügung, wenn vom Lizenznehmer oder WIEDERERKÄUFER in angemessenem Rahmen angefordert. Sollte eine Supportanfrage für weitere Informationen an den Lizenznehmer oder WIEDERERKÄUFER zurückgegeben werden, stellt I.R.I.S. einen überarbeiteten Maßnahmenplan zur Verfügung, wenn der Lizenznehmer oder WIEDERERKÄUFER die Supportanfrage erneut mit den angeforderten Informationen bei I.R.I.S. einreicht.

XLI. Dauerhafte Einschränkungen, Supportstufe 1 und Supportstufe 2

Damit Ihre Organisation das I.R.I.S. Softwaresupport-Serviceprogramm in Anspruch nehmen kann, ist es erforderlich, dass die technischen Mitarbeiter, die Supportservices bei I.R.I.S. anfragen, die technische Schulung und Zertifizierung für die lizenzierten Softwaresysteme abgeschlossen haben.

Die I.R.I.S. Supportorganisation ist für die Beantwortung von Supportanfragen auf Grundlage dessen zuständig, dass vom WIEDERVERKÄUFER mit gut geschulten Mitarbeitern die Erbringung der Supportstufe 1 erwartet wird. Diese Leistungen umfassen:

Supportstufe 1 durch den WIEDERVERKÄUFER bezieht sich auf die erste Antwort (und ggf. alle nachfolgenden Antworten) an einen Endbenutzer.

Die Supportstufe 1 umfasst die Sammlung erster Informationen und beinhaltet (ohne Einschränkung):

- Beantwortung von Fragen zur Installation, Konfiguration und Nutzung des Produkts;
- Sammlung erster Informationen zum Problem bzw. Fehler;
- Isolierung und Identifikation des Problems sowie Erstellung einer reproduzierbaren Testumgebung und/oder
- Bereitstellung von Standardpatches und Workarounds zu bekannten Problemen;
- Weiterleitung nicht lösbarer Probleme an die Supportstufe 2.

I.R.I.S. verpflichtet sich zur Bereitstellung der Supportstufe 2, wie nachfolgend beschrieben:

Die Supportstufe 2 von I.R.I.S. bezeichnet eine zweite höhere technische Supportstufe und beinhaltet (ohne Einschränkung):

- Isolierung, Identifikation und Replikation des Problems; Bereitstellung von Standard-Bugfixes und Workaround zu bekannten Problemen;
- Bereitstellung von Problemlösungen für neue wie auch bekannte komplexe Probleme, Identifikation der Code-Ebene und Replikation des Problems;
- Bereitstellung neuer Patches und Workarounds zu Problemen, Lösung von Problemen durch formelle Problemlösungsmaßnahmen;
- Hilfe, wenn der Quellcode des Softwareprodukt erforderlich ist.

Ausnahme

Der Support der STUFE 1 und der STUFE 2 wird ausschließlich von I.R.I.S. bereitgestellt, wenn das Produkt direkt vom I.R.I.S.-Webshop oder einem Verteiler gekauft wurde.

XLII. Zielvorgaben für den Support

In Übereinstimmung mit den Industriestandards sind die Ziele des technischen Serviceteams von I.R.I.S.:

- Sammeln relevanter Informationen, um den berichteten Fehler möglichst zu replizieren.
- Bereitstellung einer bekannten Lösung oder eines möglichen Lösungssatzes zum berichteten Fehler anhand eines vorhandenen SOFTWARE-Patches oder ggf. einer bekannten Konfigurationseinstellung.
- Ggf. Unterstützung des WIEDERVERKÄUFERS bei der Diagnose von Problemen des Lizenznehmers.
- Durchführung einer Diagnose des Schweregrads, wenn keine Problemlösung gefunden werden konnte.
- Verwaltung aller offenen Supportanfragen.

XLIII. Die Verpflichtungen des WIEDERVERKÄUFERS

Der WIEDERVERKÄUFER ernennt mindestens einen „festen Supportansprechpartner“ und mindestens einen „Vertreter“, die für das betreffende I.R.I.S.-Softwaresystem geschult und zertifiziert sind, um Supportanfragen bei I.R.I.S. einzureichen. Die Namen und Kontaktdaten dieser Personen müssen I.R.I.S. schriftlich mitgeteilt werden. Der WIEDERVERKÄUFER benachrichtigt I.R.I.S. schriftlich (E-Mail ausreichend) über jegliche Änderungen hinsichtlich der festen Ansprechpartner und Vertreter des WIEDERVERKÄUFERS, sowie

der WIEDERVERKÄUFER die Entscheidung hinsichtlich einer Änderung getroffen hat, und wenn möglich, mindestens 30 Tage vor in Kraft treten der Änderung.

Weitere Verpflichtungen des WIEDERVERKÄUFERS:

- Es wird davon ausgegangen, dass die Benutzer dieses Services grundsätzlich mit dem Programm und mit der Verwendung von Mikrocomputern vertraut sind.
- I.R.I.S. kann die Inanspruchnahme des Services einschränken, wenn der Lizenznehmer wiederholt Anfragen zu Informationen einreicht, die im Benutzerhandbuch, in der Bedienungsanleitung, auf der Website und in den FAQs enthalten sind. Stellen Sie dem technischen Kundendienstteam von I.R.I.S. (soweit Ihnen dies möglich ist) alle relevanten Informationen zur Verfügung, damit Probleme genau diagnostiziert werden können.
- Vor der Kontaktierung von I.R.I.S. ist selber der Versuch einer Fehlerbehebung nach bestem Wissen und Gewissen zu unternehmen.
- Bereitstellung von angemessenem und zeitgerechtem Zugang zu den Ressourcen des WIEDERVERKÄUFERS und/oder Lizenznehmers für das technische Kundendienstteam von I.R.I.S., die zur Fehlerdiagnose und -behebung als wichtig erachtet werden.
- Gewährleistung, dass alle von I.R.I.S. zur Verfügung gestellten Maßnahmen (Patches, Änderungen der Systemkonfiguration, Codeänderungen usw.) sachgemäß und zeitgerecht implementiert werden.
- Alle vom technischen Kundendienstteam von I.R.I.S. mitgeteilten Lösungen oder unter der Anleitung des technischen Kundendienstteams von I.R.I.S. entwickelten Lösungen müssen vor Übernahme in die Produktionsumgebung in einer Testumgebung unabhängig getestet und bestätigt werden.

XLIV. Abgedeckte Supportleistungen

- SOFTWARE-Versionen, Programm-Updates, exkl. Upgrades
- Zugang zu einer ausgewiesenen Wartungswebsite
- Spezielle E-Mail-Adresse und Telefonnummer (ggf. je nach Region unterschiedlich)

I.R.I.S. behält sich das Recht der Wahl der Bereitstellungsmethode jeglicher Fehlerlösungen vor. Von daher können Fehlerlösungen als einzelne Patches für die aktuelle Installation, als Teil für alle I.R.I.S.-Kunden allgemein verfügbare Servicepacks oder als Teil von dem WIEDERVERKÄUFER zur Verfügung gestellten Wartungsveröffentlichungen bereitgestellt werden.

XLV. Ausschlüsse und Einschränkungen

Folgende Leistungen werden nicht im Rahmen des I.R.I.S. SOFTWARE Support-Serviceprogramms erbracht. Einige dieser Produkte und Leistungen kann I.R.I.S. jedoch ggf. für separate Lizenzen oder Beratungsverträge gegen zusätzliche Kosten anbieten.

- Supportleistungen für SOFTWARE, die nicht mehr unterstützt wird.
- Supportleistungen für Änderungen an der SOFTWARE-Standardanwendung durch den Lizenznehmer oder Dritte, die nicht ausdrücklich in einem gesonderten Supportvertrag dokumentiert sind.
- Supportleistungen für Anwendungen, die von Dritten entwickelt wurden.
- Erforderliche Supportleistungen, die aufgrund einer nicht mit der SOFTWARE-Dokumentation oder gültigen Lizenz übereinstimmenden Verwendung erforderlich sind.
- Behebung eines Fehlers, der andernfalls durch die Installation einer aktuelleren und verfügbaren Version der SOFTWARE zu lösen wäre.
- Die Erbringung von Supportleistungen in einer Sprache, die nicht zu den europäischen Hauptsprachen zählt.
- Support vor Ort.
- Supportleistungen für eine SOFTWARE-Anwendung oder ein System, für die/das kein aktueller SOFTWARE Support-Servicevertrag vorliegt.

XLVI. Zeitrahmen für Antworten, Richtlinien zu Antwortzeiten und Lösungsverfahren für schwerwiegende Fehler

Nachdem die Berechtigung für eine Supportanfrage überprüft wurde, **wird** der technische Supportmitarbeiter Ihren ersten Anruf bearbeiten und erste Informationen zum Problem zusammentragen. Der WIEDERVERKÄUFER sollte die in Artikel IV genannten Informationen für I.R.I.S. bereithalten.

Zeitrahmen für Antworten

In Übereinstimmung mit branchenüblicher Praxis hat I.R.I.S. Richtlinien zu Antwortzeiten aufgestellt, die auf dem Schweregrad des Fehlers für den Lizenznehmer beruhen. Entsprechend diesen Richtlinien wird Problemen zuerst ein „Schweregrad“ zugeordnet. Daraufhin werden Lösungen entsprechend dem Schweregrad des Problems erarbeitet. Prioritäten können ggf. überprüft und entsprechend den Umständen angepasst werden. I.R.I.S. definiert Schweregrade in Übereinstimmung mit den folgenden Kriterien:

Schweregrad 1 (kritisch):	<p>Ein Problem, durch das der komplette Service ausfällt. Typischerweise zeigt dieser Fehler ein oder mehrere der folgenden Merkmale:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Daten sind aufgrund von Betriebsproblemen der I.R.I.S.-Software korrupt oder verloren gegangen. ▪ I.R.I.S.-Software startet nicht. ▪ I.R.I.S.-Software stürzt ab und ist nicht wiederherstellbar. ▪ I.R.I.S.-Software erzeugt bedeutende Genauigkeitsfehler.
Schweregrad 2	<p>Ein die Produktion einschränkendes Problem, das zu einem Fehler der I.R.I.S.-Software oder unterbrechendem Verhalten führt, was zu einem teilweisen Verlust des Services führt, wobei für den Lizenznehmer kein akzeptabler Workaround verfügbar ist. Eine eingeschränkte Nutzung ist jedoch möglich. Typischerweise zeigt dieser Fehler ein oder mehrere der folgenden Merkmale:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Die I.R.I.S.-Software funktioniert fehlerhaft, kann aber neu gestartet und wiederhergestellt werden. ▪ Die I.R.I.S.-Softwareleistung ist gegenüber der vorherigen Version um 25 % oder mehr gesunken. ▪ Eine Hauptfunktion ist kaputt und beeinflusst wesentlich die Nutzbarkeit und Produktivität.
Schweregrad 3	<p>Eine Frage zu einer speziellen Nutzung oder einer Funktion des Produkts, oder ein Problem das unwesentliche, betriebliche Einschränkungen verursacht. Typischerweise zeigt dieser Fehler ein oder mehrere der folgenden Merkmale:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ I.R.I.S.-Softwarefehler, für den ein akzeptables Workaround existiert. ▪ Der I.R.I.S.-Softwarefehler hat geringe Auswirkungen auf den Betrieb.

Hinweis: Zusätzlich zu den oben genannten Kriterien berücksichtigt I.R.I.S. zur Festlegung der Prioritätsstufe auch die Häufigkeit des beobachteten Fehlers, seine Auswirkungen auf den Betrieb und wie lange der Fall schon besteht.

Richtlinien zu Antwortzeiten

Die Bestätigung von I.R.I.S. nach Eingang einer Supportanfrage

Schweregrad 1 (kritisch):	1 Werktag
Schweregrad 2	2 Werktage
Schweregrad 3	5 Werktage

I.R.I.S. ist bestrebt, seine Supportservices nach dem Erhalt von Supportanfragen entsprechend den oben genannten Richtlinien zur Verfügung zu stellen. Wir möchten jedoch darauf hinweisen, dass diese Richtlinien nicht als Garantien für Antworten oder Lösungen in den genannten Zeiträumen zu verstehen sind. Die oben genannten Zeiten verstehen sich ab dem Eingang einer ordnungsgemäß eingereichten Supportanfrage beim technischen Serviceteam von I.R.I.S.

Das Serviceteam von I.R.I.S. wird alle Serviceanfragen in einem gewerblich angemessenen Rahmen während der normalen

Geschäftszeiten von I.R.I.S. bearbeiten und eine Lösung anbieten. I.R.I.S. erachtet jede einzelne Supportanfrage als eine ernste Angelegenheit, dennoch stellen die in diesen Richtlinien genannten Antwortzeiten keine Garantie für die Einhaltung der speziell angegebenen Antwortzeiten dar.

Lösungsverfahren für schwerwiegende Fehler

I.R.I.S. ist die Dringlichkeit für die Behebung von schwerwiegenden Fehlern bewusst. Damit eine schnellst mögliche Lösung gewährleistet ist, garantieren wir, dass diesen Fällen vom technischen Supportteam die höchste Aufmerksamkeit gewidmet wird.

- Fehler mit Schweregrad 1 werden umgehend an einen leitenden Supporttechniker weitergeleitet.
- Wenn der Fehler nicht innerhalb von 5 Werktagen behoben wurde, wird das Supportmanagement benachrichtigt und das Management des Herstellers erhält eine Anfrage auf Unterstützung.

XLVII. Hochstufungsverfahren

I.R.I.S. ist bewusst, dass die Standard-Schweregrade anhand von funktionalen Fehlern definiert sind und dass es vorkommen kann, dass ein gemeldeter Fehler wesentliche Auswirkungen auf das Geschäft des Lizenznehmers hat, was für I.R.I.S. nicht unbedingt offensichtlich ist. Aus diesem Grund kann auf Anfrage des Lizenznehmers ein berichtetes Problem aufgrund spezieller geschäftlicher Gründe des Lizenznehmers einer höheren Prioritätsstufe zugeordnet werden.

Nach dieser Hochstufung arbeitet das Supportmanagement mit dem Lizenznehmer und dem Supporttechniker zusammen, um das Problem besser zu verstehen und den schnellsten Lösungsweg festzulegen. Wenn der Lizenznehmer und das Supportmanagement feststellen, dass der Fall aufgrund neuer Informationen nicht hätte hochgestuft werden sollen, leitet der Supporttechniker die Anfrage erneut weiter und der Fall wird neu eingestuft.

XLVIII. Allgemeine Vorgehensweisen

Unzureichende Informationen	Wenn I.R.I.S. zu einem beliebigen Zeitpunkt feststellt, dass die Informationen zur Lösung einer Supportanfrage nicht ausreichen, benachrichtigt I.R.I.S. umgehend den Lizenznehmer.
Mehrere Fehler	Wenn I.R.I.S. begründetermaßen annimmt, dass eine Supportanfrage mehr als einen Fehler beinhaltet (d. h. zur Supportanfrage sind mehrere Lösungen erforderlich), informiert I.R.I.S. den Lizenznehmer umgehend über diese Situation. Wenn der Lizenznehmer mit der Feststellung von I.R.I.S. übereinstimmt, ermittelt der Lizenznehmer den primären Fehler, der von I.R.I.S. zu beheben ist. Weiterhin hat der Lizenznehmer die Möglichkeit, den/die weiteren Fehler in einer bzw. mehreren separaten Supportanfragen einzureichen.
Weiterleitung	Sollte I.R.I.S. begründetermaßen feststellen, dass die Supportanfrage kein Fehler in oder mit der Software ist, erhält der Lizenznehmer von I.R.I.S. umgehend eine Benachrichtigung mit einer ausführlichen Erklärung, sodass die Supportanfrage vom Lizenznehmer an die entsprechend zuständige Stelle weitergeleitet werden kann.

XLIX. Wartungsgebühr

Unter Berücksichtigung der Zahlung einer jährlichen Wartungsgebühr gewährt I.R.I.S. den SOFTWARE-Support über ein Jahr vom ersten Tag der Aktivierung des Wartungsvertrags an. **Die Wartungsgebühr für das erste Jahr ist bei manchen Produkten im Kaufpreis des Produkts enthalten.**

L. Verlängerung und Kündigung

Dieser Vertrag verlängert sich automatisch, sofern der Lizenznehmer nicht mit einer Frist von 90 Tagen vor Ablauf der Vertragslaufzeit schriftlich mitgeteilt hat, dass keine Verlängerung gewünscht wird. Mit der Verlängerung wird die jährliche Gebühr in Rechnung gestellt und Sie sind zur Zahlung verpflichtet. Nach Ablauf des ersten Vertragsjahres können die Wartungsgebühren unter Einhaltung einer Ankündigungsfrist von 90 Tagen gegenüber dem Lizenznehmer geändert werden.

* Die jährliche Gebühr für den Softwarewartungsvertrag beträgt 18 % des vom Endanwender gezahlten Softwarelizenzpreises für eine 1-jährige Verlängerung. Die Bedingungen für PARTNER zur Endbenutzer-Wartungsgebühr für Verlängerungen finden Sie im Partnervertrag.

* Die jährliche Gebühr für den Softwarewartungsvertrag beträgt 16 % des vom Endanwender gezahlten Softwarelizenzpreises für eine 3-jährige Verlängerung. Die Bedingungen für PARTNER zur Endbenutzer-Wartungsgebühr für Verlängerungen finden Sie im Partnervertrag.

LI. Aktivierungsverfahren

Der Wartungsvertrag beginnt mit der Aktivierung.

Der Wartungsvertrag **mus**s innerhalb eines Monats nach dem Datum der Installation aktiviert werden. Ist dies nicht der Fall, werden keine Supportleistungen erbracht.

Rufen Sie den nachfolgenden Link auf, um Ihren Wartungsvertrag zu aktivieren: <http://www.irislink.com/maintenance>

LII. Kontaktdaten

Kontaktaufnahme:

Nachdem Sie Ihren Wartungsvertrag aktiviert haben, können Sie den entsprechenden Support-Kundendienst kontaktieren. Alle Kontaktdaten werden Ihnen in der Bestätigungs-E-Mail der Aktivierung mitgeteilt.

**Webbasierter Support anstelle von E-Mail-Support ist für das Geschäftsjahr 2010 geplant.*

Für EMEA (Europa, Nahost und Afrika) / Asien-Pazifik / andere Region

- I.R.I.S. Supportservices werden von unserer Niederlassung in Belgien erbracht und sind entsprechend der Zeit in Belgien angegeben.
- Montag - Freitag, 9:00 bis 17:00 Uhr, mitteleuropäische Zeit
- An gesetzlichen Feiertagen in Belgien steht der Support nicht zur Verfügung.
- Supportservices werden in allen europäischen Hauptsprachen angeboten.

Für die USA

- I.R.I.S. Supportservices werden von unserer Niederlassung in den USA erbracht und sind entsprechend in Eastern Time (EST) angegeben.
- Montag - Freitag, 9:00 bis 17:00 Uhr
- An gesetzlichen Feiertagen in den USA steht der Support nicht zur Verfügung.
- Supportservices werden in Englisch angeboten.