

Technischer Support für Softwareprodukte

Stand 30.04.2025

Die Weidmüller GTI Software GmbH gewährleistet grundsätzlich für alle aktuellen Softwareprodukte Support.

Um jedoch jederzeit kurzfristig und einfach von unseren Serviceleistungen profitieren zu können empfehlen wir ausdrücklich den Abschluss einer produktbezogenen Servicevereinbarung in Form eines **Service Level Agreement (SLA)**, um Updates bzw. langfristige Unterstützung bei Fragen zu Ihrer Anwendung sicherzustellen. [Kontaktieren](#) Sie uns, um weitere Details zu erfahren!

End-of-Life-Produkte (EOL):

Bitte beachten Sie, dass wir für unsere End-of-Life-Produkte, nur noch sehr eingeschränkt Support leisten können. Wir empfehlen Ihnen dringend, alle noch verwendeten Versionen umzustellen, um die Ausfallsicherheit zu erhöhen und weiterhin von unserem Support und den neuesten Funktionen profitieren zu können. Welche Produkte EOL sind, entnehmen Sie bitte unserer [Website](#).

Kostenfreie Basisleistungen für aktuelle Produkte (nicht EOL):

Im Rahmen unserer kostenfreien Basisleistungen erhalten Sie (**ohne garantierte Reaktionszeit**):

- Support bei Fehlersituationen per E-Mail an support@gti.de
- Unterstützung bei Fragen zur Basis-Installation (Standardinstallation)
- Bereitstellung von Patches und – in Ausnahmefällen – Updates für eine Fehlerbeseitigung, im Rahmen der Gewährleistung gemäß AGB und nach Einschätzung durch den Supportmitarbeiter

Pay-per-Use-Support:

Für kurzfristige Zusatzleistungen (in Abhängigkeit freier Kapazitäten) steht Ihnen unser Pay-per-Use-Support zur Verfügung. Dazu gehören:

- Unterstützung bei der Eingrenzung oder Beseitigung von Fehlersituationen per Telefon oder Fernzugang (Teams oder TeamViewer)
- Individuelle Beratung zu Anwendungsthemen mit Ausarbeitung von Vorschlägen oder Unterstützung per Onlinezugang
- Unterstützung bei der Installation der Anwendung, von Updates oder Patches und Unterstützung bei Installation auf einer spezifischen Hardware- bzw. Softwareumgebung

Bitte beachten Sie, dass für die Inanspruchnahme dieser zusätzlichen Leistungen eine schriftliche Zustimmung der anhängenden Vereinbarung erforderlich ist.

Ad-hoc-Support (falls kein SLA Support besteht):

Unser Ad-hoc-Support bietet kurzfristige Hilfe in dringenden, unvorhergesehenen Situationen. Beachten Sie, dass dieser Service zusätzliche Kosten verursacht.

Datenschutz:

Mit der Nutzung der Supportleistungen stimmen Sie der DSGVO-konformen Verarbeitung Ihrer Kontaktdaten durch die Weidmüller GTI Software GmbH zu. Weitere Informationen finden Sie in unserer [Datenschutzerklärung](#).

Bestellung (bitte per E-Mail an: support@gti.de)
zum erweiterten technischen Support für Softwareprodukte (gemäß AGBs der Weidmüller Gruppe)

Empfänger der Dienstleistung (Rechnungsadresse):

Ansprechpartner	
Firma	
Straße, Hausnummer	
PLZ, Ort	
Mailadresse	
Telefon für Rückfragen	
Ticketnummer (erhalten durch den Support-Mitarbeiter der WM GTI SW GmbH)	

- Die Rechnungsstellung abgeschlossener Tickets erfolgt am Ende eines jeden Monats, Sammelrechnungen über mehrere abgeschlossenen Tickets sind möglich. Keine Rechnungsstellung, falls es sich um einen Softwarefehler handelt.
- Mit **Pay-per-Use-Support** können Sie zusätzliche, kostenpflichtige Supportleistung kurzfristig abrufen (in Abhängigkeit freier Kapazitäten). Die Leistung wird je angefangener Stunde und tatsächlich angefallenem Aufwand abgerechnet. Die Leistungserbringung erfolgt im Rahmen der normalen Supportzeiten:

Montag bis Donnerstag: 09:00 - 12:00 Uhr und 13:00 - 16:30 Uhr
Freitag: 09:00 - 13:00 Uhr

Supportzeiten können abweichen. Genauere Informationen finden Sie auf unserer [Website](#).

Hotline: +49 9391 9896-940

E-Mail: support@gti.de

Mit den auf Seite 1 genannten Konditionen für Zusatzleistungen und der folgenden Preisstaffelung für **Pay-per-Use-Support** bin ich einverstanden.

Preisstaffelung für aktuelle Softwareprodukte	Preisstaffelung für EOL-Softwareprodukte & Ad-hoc-Support
250,00€ pro angefangene Stunde	350,00€ pro angefangene Stunde

Ich erkläre mich ausdrücklich mit der Verarbeitung meiner persönlichen Daten gemäß [Datenschutzerklärung](#) der Weidmüller GTI Software GmbH und den oben aufgeführten Konditionen zur Abrechnung dieser Bestellung einverstanden.

Name, Vorname:		Unterschrift:	
Datum:			