

UML LAB

Support Richtlinie

Die Yatta Solutions bietet technischen Support für UML Lab als Kundenservice nach näherer Maßgabe der nachfolgenden Regelungen:

1. ALLGEMEINES

1.1 Service-Zeiten

Die Service-Zeiten der Yatta Solutions sind:

- (a) Montag bis Freitag, jeweils 09:30 Uhr bis 18:00 Uhr.
- (b) Gesetzliche Feiertage (Hessen, Deutschland) sind hiervon ausgenommen.
- (c) Von Heilig Abend (24.12.) bis Neujahr (01.01) hat die Yatta Solutions Betriebsferien. Während dieser Zeit steht der Kundenservice ebenfalls nicht zur Verfügung. Wir bitten um Ihr Verständnis.

1.2 Serviceanfragen

Innerhalb der Service-Zeiten bearbeitet das Yatta Solutions Teams Anfragen zum technischen Support zu UML Lab. Die Yatta Solutions stellt hierfür nach eigenem Ermessen verschiedene Kontaktmöglichkeiten zur Verfügung.

1.3 Hinweis

Wir bitten unsere Kunden vor Inanspruchnahme des technischen Supports Forum und Trouble-Ticket-System der Yatta Solutions darauf zu überprüfen, ob

- (a) eine entsprechende Anfrage bereits gestellt wurde,
- (b) das Anliegen bereits bearbeitet wird oder
- (c) für das Anliegen bereits eine Lösung vorliegt.

Wir möchten hierdurch Mehrfachanfragen vermeiden und im Sinne der stetigen Serviceverbesserung eine schnellstmögliche Bearbeitung aller Anfragen sicher zu stellen. Deshalb bieten wir im Sinne einer offenen Community auch Möglichkeiten zum Austausch unserer Kunden untereinander und bringen uns hierbei aktiv ein.

2. TECHNISCHER SUPPORT

Die Yatta Solutions stellt für Anfragen an den technischen Support nach eigenem Ermessen verschiedene Kontaktmöglichkeiten zur Verfügung. Diese können sein:

2.1 Trouble-Ticket System

2.1.1 Die Yatta Solutions verwendet zur Wartung und Pflege der Software ein sogenanntes Trouble-Ticket-System. Hierin werden diverse Anliegen (Funktionsanforderungen, Softwarefehler, etc.) in Form sogenannter [Tickets](#) dokumentiert.

2.1.2 Die Tickets sind ganz oder zum Teil über die Website der Yatta Solutions abrufbar. Kunden der Yatta Solutions können sich daher gegebenenfalls über bereits bekannte Anliegen und den aktuellen Bearbeitungsstand informieren.

2.1.3 Kunden haben bis zu zwei Möglichkeiten zum Erstellen von Tickets:

(a) Sie können über die Report-Funktion ([Report Issue](#)) von UML Lab ein Ticket erstellen. Hierzu muss das Gerät mit dem Internet verbunden sein. UML Lab übermittelt neben den näheren Angaben in der Fehlerbeschreibung des Nutzers folgende Informationen an die Yatta Solutions.

- Folgende Systeminformationen zum Gerät, auf dem UML Lab genutzt wird:
 - Genutzte Java-Version
 - Betriebssystem (z.B. Windows 7 64-bit, Linux, MacOS)
 - UML Lab Edition und Version

Darüber hinaus können Nutzer optional folgende Informationen übermitteln:

- Dateianhänge, um den Fehler zu reproduzieren, soweit der Benutzer dies ausdrücklich gestattet und
- Email-Adresse, Log-In in das Trouble-Ticket-System oder sonstige Kontaktinformationen für eventuelle Rückfragen.

(b) Sie können über die Website der Yatta Solutions unter [Support](#) unmittelbar ein Ticket erstellen.

2.1.4 Die Nutzung des Trouble-Ticket Systems ist Anwendern und Lizenznehmern von UML Lab (einschließlich Nutzern unentgeltlicher Lizenzarten) vorbehalten. Eingestellte Tickets können nach eigenem Ermessen der Yatta Solutions als öffentlich oder nicht-öffentlich markiert werden können. Im Übrigen gelten für das Trouble-Ticket System die [Forum Nutzungsbedingungen](#) entsprechend.

2.2 Email

Der Kundenservice der Yatta Solutions ist ferner via Email erreichbar über:

support@yatta.de.

2.3 Telefon

Der Kundenservice der Yatta Solutions ist schließlich telefonisch erreichbar unter:

+49 (0)561 57432776655

2.4 Forum

2.4.1 Neben den Kontaktmöglichkeiten für den Support, stellt die Yatta Solutions ein Internet Forum zum Austausch der Kunden untereinander und zur Pflege der Yatta Community bereit.

2.4.2 Mit der Nutzung des Forums erklärt sich der Anwender mit der Geltung der [Forum AGB](#) einverstanden.

3. GRENZEN DES TECHNISCHEN SUPPORTS

3.1 Kapazitätsgrenzen des technischen Supports

Wir sind stets bemüht einen guten Kundenservice zu bieten. Hierzu stellen wir im angemessenen Rahmen qualifizierte Mitarbeiter für den technischen Support bereit. Dennoch sind unsere Kapazitäten beschränkt.

Wir bitten unsere Kunden vorab um Verständnis, falls wir eine Anfrage nicht persönlich oder nicht zeitnah bearbeiten können. Wir sind gleichwohl bemüht, jede einzelne Anfrage zügig zu bearbeiten.

3.2 Abgrenzung zu Beratung und sonstigem Support

3.2.1 Der technische Support umfasst die Behandlung von technischen Problemen von UML Lab selbst; ein Erfolg wird außer in Fällen der Gewährleistung nicht geschuldet.

3.2.2 Der technische Support dient nicht der Beratung bezüglich der bloßen Benutzung (Usability, Installation, Schulung, etc.) von UML Lab. Die Software enthält hierzu diverse Hilfen, z.B. Tutorial(s) in Form einer Guided Tour bzw. Eclipse Cheat Sheets, Hints. Gegebenenfalls können sich Kunden und Partner der Yatta Solutions im Forum hierzu untereinander austauschen. Das Yatta Solutions Team bringt sich zur Unterstützung einer offenen Community aktiv ein.

3.2.3 Der technische Support dient ferner nicht der Anpassung (Customizing, Consulting) von UML Lab an individuelle Besonderheiten von Lizenznehmern, auch nicht der Funktionserweiterung zu diesem Zweck.

Hinweis: Solche Leistungen – insbesondere bestimmte Funktionserweiterungen, Anpassungsmaßnahmen, Installation, Wartung, Konfiguration und Schulung oder sonstige Beratungsleistungen – können aber gegebenenfalls mit der Yatta Solutions oder geeigneten Partnern gesondert vereinbart werden. Sprechen Sie uns hierzu gerne an.

3.2.4 Unser Support nimmt auch gern Anregungen zur Funktionserweiterung bzw. zur weiteren Entwicklung, Wartung und Pflege von UML Lab entgegen.

3.3 Mitwirkung des Lizenznehmers

3.3.1 Dem Nutzer obliegt es, auftretende Fehler und deren Symptome bestmöglich zu beschreiben, damit deren Reproduzierbarkeit – und damit auch die nachfolgende Beseitigung – ermöglicht wird. Dabei sind Zeitpunkte des Auftretens und nähere Umstände etwaiger Mängel hinreichend konkret zu beschreiben.

3.3.2 Die Fehlerbeschreibung sollte hinsichtlich Inhalt, Form, Art und Umfang und Inhalt möglichst konkret sein. Sie sollte mindestens folgende Angaben enthalten:

- Folgende Systeminformationen zum Gerät, auf dem UML Lab genutzt wird:

- Genutzte Java-Version,
 - Betriebssystem (z.B. Windows 7 64-bit, Linux, MacOS) und
 - UML Lab Edition und Version.
- Angaben zur betroffenen Komponente der Software.

3.3.3 Ferner sind zur Bearbeitung folgende Angaben erforderlich:

- Name des Lizenznehmers,
- UML Lab Seriennummer zur Identifizierung des Lizenznehmers,
- Angabe eines Ansprechpartners bzw. des Nutzers sowie
- Telefonnummer oder Email-Adresse für eventuelle Rückfragen und
- Angaben zur Art des Nutzeranliegens, zum Beispiel:
 - Fehler,
 - Funktionserweiterung oder
 - sonstige Anmerkung.

4. UPDATES UND PATCHES

4.1 Updates

4.1.1 Die Yatta Solutions stellt zur kontinuierlichen Verbesserung ihrer Software Updates zur Verfügung. Die Yatta Solutions stellt dem Lizenznehmer Updates im Wege des Downloads etwaiger Releases und Patches auf ihrer Website bzw. Updatesite zum Herunterladen über das Internet bereit. Für den Log-In in den gegebenenfalls geschützten Bereich des Internetauftritts teilt die Yatta Solutions dem Lizenznehmer die erforderlichen Zugangsdaten mit. Die Yatta Solutions ist berechtigt, anstelle des Downloads dem Lizenznehmer Releases und Updates auf einem geeigneten Datenträger zu überlassen oder durch ein sonstiges geeignetes Medium in digitaler Form zu übertragen.

4.1.2 Gegenstand des technischen Supports ausschließlich die jeweils aktuelle Softwareversion nach Installation sämtlicher aktueller Updates.

5. SONSTIGE BESTIMMUNGEN

Im Übrigen gelten die Allgemeinen Lizenzbestimmungen; diese gehen im Zweifel der Support Richtlinie und sonstigen Anlagen vor.