

Support- und Wartungsrichtlinien 02.2020

Diese Richtlinien gelten für alle Support und Hotline-Fälle betreffend die Softwareprodukte

LogiKal - E-R-Plus – Athena



sowie angeschlossene Produkte.

Ziel ist es, in gemeinsamer partnerschaftlicher Zusammenarbeit den Nutzen der einzelnen Softwareprodukte für den Kunden sicher zu stellen und zu optimieren.

Unsere Hotline ist erreichbar von **Mo – Do von 09:00 - 12:00 Uhr und 13:00 – 17:00 Uhr, Fr von 09:00 - 12:00 Uhr** (nicht jedoch an Feiertagen in Österreich sowie am 24.12 und 31.12.) unter **+43 4212 30575** oder per E-Mail **support@gs-metalgroup.at**.

Voraussetzungen für den Software-Support und die Nutzung der Hotline-Dienste der Grabmayer & Sommer GmbH und der Software-Systemhäuser ORGADATA AG, T.A. Project GmbH und der CAD-PLAN GmbH:

- Die Netzwerk-, Hard- und Softwareumgebungen auf denen die Softwarelösungen unseres Hauses laufen, haben den von uns veröffentlichten, laufend aktualisierten Systemvoraussetzungen zu entsprechen. Grundsätzlich wird ein Stand der Technik in der Informationstechnologie (IT) vorausgesetzt der einer gewerblichen Nutzung angemessen entspricht.
- Ein kompetenter Systemadministrator (extern oder intern) muss auf Seiten und Kosten des Kunden bei Supportfällen jederzeit zugezogen werden können.
- Softwareprodukte von Drittanbietern, welche Grundlagen für die Nutzung der Softwarelösungen darstellen, oder mittels Schnittstellen mit den Softwarelösungen verbunden werden, müssen vom Kunden ordnungsmäßig lizenziert werden, immer auf dem aktuellen Stand gehalten werden und es muss vom Kunden sichergestellt sein, dass Support und Wartung zu diesen Produkten gewährleistet sind.
- Die Pflege und laufende Wartung des IT Systems, sowie Grunddienste wie Virenwächter, Firewall, Internetverbindung, Browser, Mailsystem, usw. sowie eine verlässliche Datensicherung (samt der Möglichkeit alte Datenstände wieder einzuspielen) obliegt dem Kunden.
- Der Kunde stellt sicher, dass die User der Softwareprodukte die Systemgrundfunktionalitäten der IT Infrastruktur sowie (wenn notwendig) Standardprogramme wie Mailprogramme, Bildschirmausdrücke, Team-Viewer, Word, Excel usw. in erforderlichem Umfang bedienen können.

- Der Kunde stellt sicher, dass alle User der Softwareprodukte, vor allem durch laufende Schulungen, aber auch durch die angebotenen Webinare, Hilfefunktion, Programmbeschreibungen, Newsletter, Änderungshinweise usw. laufend und aktuell in der Lage sind, die Softwareprodukte wirtschaftlich und professionell zu bedienen. Hotline und Support können keine Schulungen ersetzen!
- Sollten Supportfälle nicht sofort gelöst werden können und wartet der Kunde auf eine Rückantwort des Support, so muss die Erreichbarkeit (Wer?: Ansprechpartner Wie?: mobil, mail, Fax, Wann?: Zeitfenster der Erreichbarkeit) an den Support gemeldet werden.
- Organisatorische Vorgaben für die Supportleistung (wie z.B.: das Senden von Statusreports mittels Internet) müssen vom Kunden eingehalten werden, sonst sind Supportleistungen und die Analyse von Vorgängen nicht oder nur eingeschränkt möglich.
- Der angemeldete Supportfall muss sachlich und zweckmäßig ausreichend beschrieben sein, sodass der Support die realistische Chance hat den Fall zu analysieren. Pauschalaussagen wie „Nichts funktioniert“ sind nicht zweckmäßig und darüber hinaus auch oft auch irreführend und damit kontraproduktiv.
- Wir bitten Sie bei Supportanfragen immer sachlich zu bleiben und die Regeln der Höflichkeit nicht außer Acht zu lassen. So fördern Sie jedenfalls die partnerschaftliche Lösung von Supportpunkten.
- Durchaus angebracht kann es sein, auf die besondere Dringlichkeit in bestimmten Fällen besonders hinzuweisen. Wenn jeder Fall mit dem Hinweis „besonders dringend“ versehen wird, geht dieses wichtige Instrument jedoch verloren.

Sind Support-Leistungen verursacht oder erschwert durch die Nichteinhaltung der in diesen Richtlinien genannten Voraussetzungen seitens des Kunden, so sind die daraus entstandenen Mehrkosten auf Seiten von Grabmayer & Sommer oder auf Seiten der Softwaremutterhäuser durch den Kunden zu tragen. Dieser Umstand ist dem Kunden vor Erbringung der Leistung kenntlich zu machen. Die Vergütung für diese Leistungen ist vor der Leistung zu vereinbaren. Grundlage dafür ist ein Stundensatz von 90,- €. Dieser Stundensatz unterliegt ausdrücklich einer Wertsicherungsklausel. Grundlage ist der Verbraucherpreisindex der Statistik Austria VBI 2015 (Berechnungsbasis Jänner 2018). Die Abrechnung erfolgt jedenfalls nach nachzuweisendem Stundenaufwand.

Folgende Support- und Hotline-Fälle, sowie die daraus folgenden Maßnahmen, müssen unterschieden werden:

- 1) Fehlfunktionen: Programme oder Programmteile funktionieren nicht oder nicht so wie vereinbart. Der Kunde ist in seiner Arbeit wesentlich eingeschränkt.

Diese Fälle müssen von Grabmayer & Sommer sowie vom Software-Mutterhaus mit höchst möglicher Priorität behandelt werden. Die Einschränkungen des Kunden sind ehestmöglich mittels Korrektur oder mittels eines vertretbaren „Workaround“ zu beheben.

- 2) Fehlfunktionen: Programme oder Programmteile funktionieren nicht oder nicht so wie vereinbart. Der Kunde ist in seiner Arbeit nur unwesentlich eingeschränkt.

Diese Fälle müssen von Grabmayer & Sommer sowie vom Software-Mutterhaus mit entsprechender Priorität behandelt werden. Die Einschränkungen des Kunden sind mittels Update in angemessener Zeit zu beheben.

- 3) Bedienungsproblem: Der User benötigt Hilfe bei Standard-Programmfunktionen oder aber auch bei „tiefer gehenden“ Programmfunktionen.

Dem User wird im Rahmen des Support geholfen. Dies ist jedoch nur möglich, wenn der User nachweislich in der Bedienung dieser Funktionen geschult wurde. Weiters sind solche Hilfestellungen im Rahmen des Support nur bis zu einem Zeitaufwand von 20 Minuten pro Fall möglich. Darüber hinaus gehende Leistungen sind jedenfalls kostenpflichtig.

- 4) Bedienungsproblem Datenanlage/Datenpflege: Der User benötigt Hilfe bei Fragen zur Datenanlage und zur Datenpflege.

Hilfestellungen zu Fragen der Datenanlage und userseitiger Datenpflege sind grundsätzlich kostenpflichtig sofern sie Fragen zur reinen Programmbedienung übersteigen. Ob Hilfe durch den Support möglich oder sinnvoll ist oder ob ein kostenpflichtiger Einsatz eines Trainers vor Ort notwendig ist, entscheidet der Support Mitarbeiter eigenständig und abschließend.

- 5) Bedienungsproblem angrenzende Standardprogramme: Der User benötigt Hilfe bei Fragen zur an unsere Softwareprodukte angrenzende Standardsoftware.

Hilfestellungen zu Fragen der Bedienung von angrenzenden Standard-Softwareprodukten sind grundsätzlich kostenpflichtig. Solche Fragen kommen in der Praxis manchmal vor, besonders im Zusammenhang mit Datenimport oder -Export, Mailanbindung, Bedienung Virenwächter usw. Ob Hilfe durch den Support möglich oder sinnvoll ist oder ob ein kostenpflichtiger Einsatz eines Trainers vor Ort notwendig ist, entscheidet der Support Mitarbeiter eigenständig und abschließend.

- 6) Fehlfunktionen bei selbst erstellten Datenstämmen oder Reports: Der User benötigt Hilfe bei Fehlfunktionen resultierend aus von ihm selbst erstellten Datenstämmen oder Reports.

Hilfestellungen zu Fehlfunktionen resultierend aus selbst erstellten Datenstämmen oder Reports sind jedenfalls kostenpflichtig sofern sie Fragen zur reinen Programmbedienung übersteigen. Ob Hilfe durch den Support möglich oder sinnvoll ist oder ob ein kostenpflichtiger Einsatz eines Trainers vor Ort notwendig ist, entscheidet der Support Mitarbeiter eigenständig und abschließend.

- 7) Wunsch an die Programmentwicklung: Der User hat einen Vorschlag die Programmfunktionen zu verbessern.

Der User hat den Wunsch Programmfunktionen zu verändern. Solche Verbesserungsvorschläge sind in der von den Softwarehäusern vorgegeben Form zu übermitteln. Das Produktmanagement der einzelnen Softwarehäuser entscheidet selbstständig ob und in welcher Form oder wann ein Verbesserungsvorschlag umgesetzt wird. Es besteht kein Anspruch auf Umsetzung von Kundenwünschen. Wenn ein Kundenwunsch umgesetzt wird, werden dazu keinesfalls Termine verbindlich vereinbart.