

## Anhang Anwendersupport

### 1 Gegenstand

Mit der Dienstleistung Anwendersupport erhalten Sie die Möglichkeit Anwendersupport bei HartCon24 GmbH zu beziehen. Die Software, für welche der Anwendersupport erbracht wird, ist auf dem Bestellschein aufgeführt.

### 2 Vertragsbeginn, Leistungsübergang, Laufzeit und Kündigung

#### 2.1 Vertragsbeginn

Vertragsbeginn wird im Bestellformular festgehalten.

#### 2.2 Leistungsübergang

Der Leistungsübergabepunkt erfolgt nach Übergabe der Zugänge zur Datenbank.

#### 2.3 Laufzeit und Kündigung

Das Softwareabonnement und der mögliche Servicevertrag können bis zu 3 Monate vor dem Verlängerungsdatum angepasst werden. Etwaige Anpassungen müssen schriftlich mitgeteilt werden. Erfolgt keine Anpassung, resultiert eine automatische Verlängerung um ein Jahr.

### 3 Preise

Die Preise richten sich nach dem gewählten Leistungspaket gemäss Bestellformular. Nicht im Leistungspaket enthaltene Leistungen werden separat mit dem Stundenansatz gemäss Bestellformular verrechnet.

### 4 Support und Wartung

#### 4.1 Wartungs- und Supportzeiten

Siehe Anhang Wartungs- und Supportzeiten auf der Website:

<https://www.hartcon24.de/Schweiz/Produkte>

## 4.2 Leistungsübersicht

Leistungsbeschreibung	Basis	Standard und Premium
Lokale Installation (Hardware beim Kunden)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Datenbank as a Service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Virtueller Arbeitsplatz		<input type="checkbox"/>
<b>Enthaltene Leistungen</b>		
Verwalten der Kundenstammdaten und Lizenzen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zugang zum Download der Lizenzierten Software Act!	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Laufende Software-Updates und Service Packs für Act!	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Standard Support Leistung</b>		
Support per E-Mail, Anfragen können per E-Mail gestellt werden		<input type="checkbox"/>
Telefonischer Support während der Geschäftszeiten		<input type="checkbox"/>
Fernwartung (Remote Service für die Fehleranalyse)		<input type="checkbox"/>
Support nach Aufwand. Mindestverrechnung 15 Min.	<input type="checkbox"/>	
<b>Zusätzliche Leistungen nach Vereinbarung / Aufwand</b>		
Nicht enthaltene Leistungen   können von allen Kunden beauftragt werden. Abrechnung zu den im Bestellschein vereinbarten Konditionen.		
- Installation von Updates und Service Packs für Lizenzierte Produkte zu Act!		
- Add-on Installation und Konfiguration		
- Schulung von Software oder Programmen		
- Programmierung, Entwicklung und Technischer Support		
- Konfiguration und Support von Hardware, Computer, Drucker und Mobilien Geräten		
- Installationen von Software, Updates und Hotfixes, Migrationen		

## 4.3 Leistungspaket Basic

Das Leistungspaket Basic beinhaltet folgenden Support und Leistungen:

- Verwalten der Kundenstammdaten und Lizenzen gemäss den Angaben des Kunden
- Zugang zum Downloadcenter der Lizenzierten Software
- Laufende Software-Updates und Service Packs für Lizenzierte Produkte
- Anwendersupport oder technischer Support zu den Lizenzierten Produkten werden nach Aufwand mit jeweils mindestens 15 Minuten verrechnet (gem. AGB).
- Der Stundenansatz für Support ohne Vertrag wird im Bestellschein vereinbart.

#### 4.4 Leistungspaket Standard

Das Leistungspaket Standard beinhaltet folgende Supportleistungen:

- Verwalten der Kundenstammdaten und Lizenzen gemäss den Angaben des Kunden
- Zugang zum Downloadcenter der Lizenzierten Software
- Laufende Software-Updates und Service Packs für Lizenzierte Produkte
- inkl. einem HC24 oder KIAG Add-on (Lizenz) und Softwarewartung (Updates)

#### 4.5 Leistungspaket Premium

Das Leistungspaket Premium beinhaltet folgende Supportleistungen:

- Verwalten der Kundenstammdaten und Lizenzen gemäss den Angaben des Kunden
- Zugang zum Downloadcenter der Lizenzierten Software
- Laufende Software-Updates und Service Packs für Lizenzierte Produkte
- inkl. ALLE verfügbaren - HC24 und KIAG Add-ons (Lizenz) und Softwarewartung (Updates) Es gelten die Kondition unseres Add-Wartungsvertrag.

Zugang via E-Mail und Telefon-Hotline Tel: +41 44 500 27 09 | [Kontakt@HartCon24.com](mailto:Kontakt@HartCon24.com)  
während den Wartungs- und Supportzeiten gemäss Website:  
<https://www.hartcon24.de/Schweiz/Produkte>

- Bearbeitung von Supportfällen zu den vereinbarten Support- und Reaktionszeiten gemäss Website der HartCon24 GmbH | Konditionen - Schweiz
- Für Fehlerdiagnosen kann von HartCon24 GmbH eine Remote-Verbindung (Fernwartung) eingesetzt werden.