

## Anhang Anwendersupport

### 1 Gegenstand

Mit der Dienstleistung Anwendersupport erhalten Sie die Möglichkeit Anwendersupport bei Köhli Informatik AG 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

Der Vertrag gilt ab Vertragsbeginn für 12 Monate und erneuert sich ohne vorangehende Kündigung von 30 Tagen stillschweigend um weitere 12 Monate.

### 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.koehli-informatik.ch/produkte/>

## 4.2 Leistungsübersicht

Leistungsbeschreibung	Basis	Standard
Lokale Installation (Hardware beim Kunden)	•	•
Datenbank as a Service	•	•
Virtueller Arbeitsplatz		•
<b>Enthaltene Leistungen</b>		
Verwalten der Kundenstammdaten und Lizenzen	•	•
Zugang zum Download der Lizenzierten Software	•	•
Laufende Software-Updates und Service Packs für Lizenzierte Produkte	•	•
<b>Standard Support Leistung</b>		
Support per E-Mail, Anfragen können per E-Mail gestellt werden		•
Telefonischer Support während der Geschäftszeiten		•
Fernwartung (Remote Service für die Fehleranalyse)		•
Support nach Aufwand. Mindestverrechnung 15 Min.	•	
<b>Zusätzliche Leistungen nach Vereinbarung</b>		
Installation von Updates und Service Packs für Lizenzierte Produkte zu Act!		•
<b>Ausgeschlossene Leistungen</b>		
- 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
- Zugang via E-Mail und Telefon-Hotline Informatik (Tel. 044 500 27 44 oder E-Mail [info@koehli-informatik.ch](mailto:info@koehli-informatik.ch)) während den Wartungs- und Supportzeiten gemäss Website der Köhli Informatik
- Bearbeitung von Supportfällen zu den vereinbarten Support- und Reaktionszeiten gemäss Website der Köhli Informatik
- Für Fehlerdiagnosen kann von Köhli Informatik eine Remote-Verbindung (Fernwartung) eingesetzt werden.