

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		•
Enthaltene Leistungen		
Verwalten der Kundenstammdaten und Lizenzen	•	•
Zugang zum Download der Lizenzierten Software	•	•
Laufende Software-Updates und Service Packs für Lizenzierte Produkte	•	•
Standard Support Leistung		
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.	•	
Zusätzliche Leistungen nach Vereinbarung		
Installation von Updates und Service Packs für Lizenzierte Produkte zu Act!		•
Ausgeschlossene Leistungen		
- 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) 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.