



Leistungsübersicht Wartungsverträge

Stand 1. Januar 2018

Leistungsübersicht

Diese Leistungsübersicht ergänzt unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen und unsere Support- und Pflegebedingungen und fasst nochmals die wesentlichen Leistungen, die in unseren Wartungsverträgen enthalten, oder aber auch ausgeschlossen sind, zusammen. Die Leistungsübersicht erhebt nicht den Anspruch auf Vollständigkeit.

Nur ein Wartungsvertrag schützt Ihre Softwareinvestition dauerhaft und garantiert Ihnen einen reibungslosen Einsatz in Ihrem Unternehmen. Der immer schnellere technologische Wandel und die hohe Anzahl an gesetzlichen Änderungen pro Jahr erfordern eine permanente Programmanpassung. Unsere Wartungsverträge werden für jeweils 1 Jahr im Voraus berechnet. Folgende abweichende Zahlungsweise ist in Ausnahmefällen gegen Aufpreis möglich: pro Quartal plus 6 %.

Telefonisch erreichen Sie unsere Support-Mitarbeiter werktäglich von 9:00 bis 12:00 Uhr und freitags von 9:00 bis 13 Uhr, jedoch nicht am 24.12. und 31.12., an gesetzlichen Feiertagen sowie an den so genannten Brückentagen in Baden-Württemberg.

Außerhalb der genannten telefonischen Supportzeiten schreiben Sie uns bitte eine Mail an die Mailadresse **support@iquinox.de**. Ihre Mail wird automatisch in ein Support-Ticket umgewandelt, welches wir im Rahmen unserer Möglichkeiten, Geschäftszeiten und Ihrem Support-Status möglichst zeitnah bearbeiten werden. Bitte beschreiben Sie in Ihrer Mail möglichst genau, um was es Ihnen geht.

Basisvertrag; ohne Anwenderunterstützung

Der Basisvertrag ist laut Hersteller Pflicht. Sollten Sie ihn kündigen und später wieder aufleben lassen wollen, müssten Sie nach Herstellervorgaben auch die Software neu erwerben. Er beinhaltet folgende Basisleistungen.

Leistung / Dienstleistung

- Grundsätzliche Bereitstellung gesetzlicher Programmänderungen
- Grundsätzliche Bereitstellung von aktuellen Weiterentwicklungen
- Grundsätzliche Bereitstellung der vorgenannten Änderungen per Sage Liveupdate

Supportleistungen, die mit dem Basisvertrag nicht abgegolten sind, berechnen wir Ihnen gemäß unserer Preisliste, welche Sie auf unserer Internetseite unter „AGB und Preise“ finden. Die Bestimmungen unserer AGBs, unserer Supportbedingungen und dieser Leistungsübersicht unterstellen, dass Sie unsere Mitarbeiter sowie die von uns autorisierten Erfüllungsgehilfen für die Installation, die Schulung und die Betreuung Ihrer Sage Software in Anspruch nehmen; anderenfalls bestehen Haftungsbeschränkungen.

Anwenderunterstützungsvertrag

(Zusätzlich zum Basisvertrag)

Der Anwenderunterstützungsvertrag beinhaltet die mehrheitlich kostenlose Supportunterstützung per Telefon, Telefax und Mail. Er ist Ihre beste Wahl, wenn Sie eine schnelle, kostengünstige und kompetente Unterstützung durch unsere freundlichen Mitarbeiter wünschen. Gegen Aufpreis und nach Absprache ist bei dieser Vertragsvariante auch eine Supportunterstützung am Abend, Wochenende und an Feiertagen grundsätzlich möglich. 91 % unserer Kunden nutzen die Vorteile unseres Sage Anwenderunterstützungsvertrags. Er beinhaltet folgende Leistungen:

Leistung / Dienstleistung

- Reduzierter Stundensatz bei Dienstleistungen
- Sehr persönlicher Support ohne anonymen Call-Center-Charakter
- Individuelle Supportunterstützung allgemeiner Anwenderfragen zur Sage Software
- Hilfestellungen zum Programmablauf, jedoch keine Schulungen
- Bevorzugte Bearbeitung Ihrer Anfragen gegenüber Kunden ohne Anwenderunterstützung
- Abend-, Nacht- und Feiertagssupport grundsätzlich möglich

Vertragsausschlüsse

Diese Leistungen sind in unseren Wartungsverträgen **nicht** enthalten und werden Ihnen deshalb gesondert in Rechnung gestellt

Leistung / Dienstleistung

- Sämtliche Vor-Ort-Dienstleistungen in Ihrem Unternehmen
- Coaching, Einzeltraining, Intensivtraining, Training-on-the-Job, Schulungen aller Art
- Programmierungen, Individualprogrammierungen, Berichtsanpassungen, SQL Abfragen
- Datenbankabfragen, Datenübernahmen aus Drittsystemen, Einrichtung von Datensicherungen
- Erstellen individueller Auswertungen im Aufgabencenter
- Erstellen individueller Auswertungen im Control-Center
- Individuelle Anpassungen von Druckbelegen wie Rechnungen, Angebote, Bestellungen etc.
- Übernahme vorhandener Druckbelege bei einem Update oder Upgrade
- Installation von Software, Demosystemen, Datensicherungen, Liveupdates
- Prüfen von Umsatzsteuervoranmeldungen und sonstigen Auswertungen der Finanzbuchhaltung
- Prüfen von Lohnabrechnungen und sonstigen Auswertungen in der Personalsoftware
- Prüfen von Datenbanken, Verkettungsfehlern und sonstigen Inkonsistenzen
- Unterstützung im Bereich von Systemumgebungen aller Art, z.B. Windows oder Netzwerken
- Unterstützung bei Serverumzug, Klärungen mit Drittanbietern, Problemen von Fremdsoftware