

FrontOffice Update- und Servicevertrag

Art.-Nr. 80100770



Allgemeine Beschreibung:

Die Verträge bestehen aus einem Updatepaket und einem Servicepaket und gelten für eine installierte FrontOffice Softwarelizenz. FW Systeme erstellt ein internes Ticket, in dem die Arbeit dokumentiert und die Zeit protokolliert wird. Die Kommission ist im Supportfall zu nennen. Die Aktivierung wird vertraglich festgehalten.

Updatepaket:

- Benachrichtigung von Neuerungen per E-Mail an Sachbearbeiter
- Bereitstellung von Programmupdates und Upgrades – diese werden per Fernwartung nach vorheriger Absprache mit dem Kunden aufgespielt.
- Updates/Upgrades werden auf Wunsch innerhalb von einer Woche aufgespielt
- Die Anzahl der Updates/Upgrades sind für die Laufzeit nicht limitiert
- Alle Updates und Funktionserweiterungen von FrontOffice stehen dem Anwender ohne weitere Berechnung zur Verfügung.

Servicepaket:

- Support Service: werktags 8:00 Uhr bis 16:00 Uhr telefonisch oder per E-Mail mit Rückruf.
- Reaktionszeit auf Störungen innerhalb 24 (48) h, telefonisch oder per E-Mail mit Rückruf.
- Jährliche online-Schulung nach Absprache
- Online-Unterstützung auf Zielsystem per VPN oder TeamViewer.
- Hilfestellung bei der Erstellung von Objekten, Reports, Alarmen
- Beratung hinsichtlich zukünftiger Optimierungsmaßnahmen
- Systemanalyse im Rahmen einer jährlichen Wartung über Fernzugriff (VNC, TeamViewer, PC-Anywhere)
- Interne Dokumentation und Berichterstellung, Ticketpflege

Laufzeit:

Die Laufzeit beträgt 12 Monate ab Aktivierung.

Nach Ablauf der 12 Monate verlängert sich der Vertrag um weitere 12 Monate, wenn nicht einen Monat vor dem Ablauf des Vertrags gekündigt wird.

Preise:

Die Preise setzen sich zusammen aus:

- Kosten für das Updatepaket (Anzahl Messpunkte) und
- Kosten für das Servicepaket (Anzahl Stundenkontingent) und werden im Voraus berechnet.

Updatepaket:

Bis 250 Messpunkte: 262,50 € *¹

Bis 500 Messpunkte: 787,50 € *¹

Bis 1000 Messpunkte: 1.837,50 € *¹

Servicepaket:

5 Stunden: 420,00 €, Preis je Zusatzstunde 78,75 €*² (max. 10 Zusatzstunden),
Reaktionszeit: 48h

10 Stunden: 840,00 €, Preis je Zusatzstunde 63,00 €*² (max. 20 Zusatzstunden),
Reaktionszeit: 24h

20 Stunden: 1680,00 €, Preis je Zusatzstunde 52,50 €*² (max. 30 Zusatzstunden),
Reaktionszeit: 24h

*¹ Preis gilt für Updates auf das Vorgänger Release. Bei Updates auf ältere Versionen (ab V13) erhöhen sich die Preise um 40% je Release.

*² Die Zusatzstunden können einfach per E-Mail beauftragt werden. Die Rechnung erfolgt nach Ausführung.

Für weitere Informationen besuchen Sie unsere Internetseite oder kontaktieren Sie uns persönlich.