

# Enduser Software Support

Bedingungen und Konditionen | Version 1.1.1

1. Die Verpflichtungen von Ergosoft .....	2
2. Verpflichtungen des Kunden.....	2
3. Ausschlüsse.....	3
4. Dringlichkeits-Matrix .....	4
5. Service Levels .....	5
6. Verfügbarkeit .....	6
7. Einreichen einer Support-Anfrage .....	6
8. Laufzeit und Kündigung .....	7
9. Änderungen der Vereinbarung .....	7
10. Produkte, die für Support-Dienstleistungen in Frage kommen .....	7
11. Schulungen - (Remote & Vor-Ort).....	8
12. Beratung.....	8
13. Haftungsausschluss .....	8

# Enduser Software Support

## Bedingungen und Konditionen

### 1. Die Verpflichtungen von Ergosoft

- Ergosoft führt die Geschäfte mit dem Kunden auf höfliche und professionelle Weise.
- Ergosoft kann alle vom Kunden erhaltenen Daten und Informationen, die in vernünftigem Zusammenhang mit der Serviceanfrage stehen, elektronisch aufzeichnen, einschließlich Kontaktinformationen, Problembeschreibung und andere prozessbezogene Details oder Informationen.
- Ergosoft wird versuchen, eine Lösung auf die effizienteste Art und Weise anzubieten.

### 2. Verpflichtungen des Kunden

- a) Der Kunde stellt einen qualifizierten Mitarbeiter als Hauptansprechpartner für alle Supportanfragen bei Ergosoft zur Verfügung.
- b) Der Kunde führt seine Geschäfte auf höfliche und professionelle Weise.
- c) Der Kunde stellt alle erforderlichen Daten und Informationen zur Verfügung, bis das Problem gelöst ist.
- d) Der Kunde unternimmt wirtschaftlich angemessene Anstrengungen, um während des gesamten Prozesses Maßnahmen zur Lösung der Supportanfrage zu ergreifen, bis das Problem gelöst ist.
- e) Der Kunde muss die Verfügbarkeit und den Zugang zu anderem geeignetem Personal nach Bedarf in angemessener Weise sicherstellen, bis das Problem gelöst ist.

### 3. Ausschlüsse

Zu den Ausschlüssen dieser Vereinbarung gehören:

- Geänderte, beschädigte oder fehlerhaft arbeitende Geräte (einschließlich Drucker, PCs, Netzwerkgeräte, Messgeräte, Lizenz Dongle oder andere industriebezogene Hardware)
- Defekte oder Fehler, die durch unsachgemäßen Gebrauch der Software oder Bedienungsfehler verursacht wurden;
- Produkte, die sich nicht auf einem unterstützten Release-Stand befinden oder für die der Kunde keinen aktuellen Support-Vertrag hat;
- Defekte, die durch das Versäumnis des Kunden verursacht werden, angemessene Empfehlungen oder Lösungen für Probleme, die zuvor von Ergosoft identifiziert oder bereitgestellt wurden, umzusetzen;
- Software von Drittanbietern, die nicht durch Ergosoft lizenziert oder unterstützt wird;
- Ausgabeprobleme im Zusammenhang mit Umgebungsbedingungen;
- Durch Designdateien verursachte Probleme;
- Kundenunterstützung für Schulungen zur korrekten Verwendung der Plattform oder des Farbmanagements;

Vorgehen wenn sich herausstellt, dass eine Supportanfrage auf Grund eines Ausschlusses ausgelöst wird:

- a) Der Ergosoft Support-Mitarbeiter benachrichtigt den Kunden, sobald er feststellt, dass es sich um ein ausgeschlossenes Problem handelt;

UND

- b) Ergosoft bietet möglicherweise keine Unterstützung an.

ODER

- c) Ergosoft kann sich dafür entscheiden, Support zu leisten und dem Kunden die aktuellen Ergosoft-Tarife für solche Dienstleistungen in Rechnung zu stellen.

ODER

- d) Ergosoft kann sich trotz der Entdeckung eines Ausschlusses dafür entscheiden, Unterstützung zu leisten.

#### 4. Dringlichkeits-Matrix

Diese Matrix gilt nur für Software- und Treiberfehler. Die gesamte Priorisierung von Support-Anfragen im Zusammenhang mit der Anwendungsunterstützung ist in Abschnitt 5 (Service Levels) angegeben.

Merkmale	Dringlichkeits-Matrix		
	Level 1 – kritisch	Level 2 – moderat	Level 3 - leicht
Arbeitsunterbrechung	Das Problem hindert den Kunden daran, signifikante Teile des Arbeitsvolumen durchzuführen.	Das Problem hindert den Kunden daran, einen geringen Teil des Arbeitsvolumen durchzuführen. Der Kunde ist jedoch in der Lage den grössten Teil des Arbeitsvolumen durchzuführen.	Das Problem hindert den Kunden daran, das Produkt in optimaler Weise einzusetzen.
Workaround	Es gibt keinen verfügbaren «Workaround» (z.B. die sofort durchzuführenden Arbeiten können nicht über einen anderen Prozess gelöst werden).	Es gibt einen «Workaround» (z.B. die Arbeiten können über einen anderen Prozess gelöst werden).	Es gibt einen verfügbaren Workaround für das Problem (z.B. die Arbeiten können über einen anderen Prozess gelöst werden.)
Lösungsfindung	Ergosoft setzt alle kommerziell vertretbaren Ressourcen ein, um das Problem so schnell wie möglich zu beheben oder um einen Workaround anbieten zu können.	Ergosoft wird die Priorisierung der Lösung nach eigenem Ermessen bestimmen.	Das Problem kann in einer zukünftigen Version gelöst werden oder auch nicht.

## 5. Service Levels

Service	Beschreibung	Free	Basic	Enhanced	Premium
Zugriff Dokumentations-Portal		✓	✓	✓	✓
E-Mail Support	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kunden können den Support per schriftlicher E-Mail / Webformular kontaktieren.</li> <li>Antwort generell per E-Mail (TeamViewer-Sitzung möglich, wenn vom Support bevorzugt)</li> </ul>	✓	✓	✓	✓
Interaktiver Support	<ul style="list-style-type: none"> <li>Im Allgemeinen werden Telefonanrufe nicht direkt an den Support-Mitarbeiter durchgestellt - es wird ein Ticket für einen Rückruf oder eine E-Mail-Antwort erstellt.</li> <li>Support erfolgt durch Rückruf, nur in Kombination mit einer TeamViewer-Sitzung.</li> </ul>		✓	✓	✓
Konfigurationsunterstützung	<ul style="list-style-type: none"> <li>Unterstützung bei der Installation/Konfiguration neuer/zurückgesetzter Setups.</li> </ul>		✓	✓	✓
Garantierte Reaktionszeiten (innerhalb der Geschäftszeiten)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maximale Antwortzeit bei neuer Support-Anfrage.</li> </ul>		8h	4h	2h
Fast Access Account	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registrierung der TeamViewer-Zugangsdaten</li> <li>Registrierung der Hauptansprechperson (Power-User)</li> </ul>		✓	✓	✓
Ausbildung	<ul style="list-style-type: none"> <li>60min Ausbildungs-Webinar zu einzelnen Themen (Knowhow)</li> </ul> <p>Der Kunde ist für die Durchführung des Trainings sowie die Angabe der gewünschten Inhalte verantwortlich. Nicht durchgeführte Trainingseinheiten verfallen mit dem Beginn eines neuen Jahresabonnements.</p>			1h pro Jahr inklusive	2h pro Jahr inklusive
Einschränkungen	Support für Konfigurationen mit mehr als 3 Drucker			✓	✓
	Support für Sequoia Feature Pack Installation				✓

## 6. Verfügbarkeit

### a) Geschäftszeiten

Montag – Freitag (ausgenommen nationaler Feiertage)

- 08:30 – 12:00 | 13:00 – 17:30

### b) Call Center Öffnungszeiten

- 09:00 – 12:00 | 14:00 – 17:00

### c) Support Kontakt Informationen

- [es.support@ergosoft.net](mailto:es.support@ergosoft.net)

### d) Support-Anfragen außerhalb der Geschäftszeiten

- Support-Anfragen außerhalb der Geschäftszeiten werden entsprechend der im Service Level festgelegten Reaktionszeiten behandelt.

## 7. Einreichen einer Support-Anfrage

a) Alle Support-Anfragen müssen in der Regel per E-Mail eingereicht werden.

b) Der Kunde muss eine ordnungsgemäße und detaillierte Beschreibung des Problems vorlegen.

c) Der Kunde muss alle zusätzlichen sachdienlichen Informationen in Bezug auf den Fall zur Verfügung stellen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf:

- a. Dongle-Nummer
- b. Betroffenes Druckermodell
- c. Support .zip Datei

## 8. Laufzeit und Kündigung

Ein Supportvertrag hat eine Laufzeit von einem Jahr und verlängert sich automatisch um weitere 12 Monate, sofern er nicht vom Kunden schriftlich gekündigt wird.

Eine vorzeitige Kündigung stellt in keinem Fall und ohne Ausnahme einen Grund für eine teilweise oder vollständige Rückerstattung dar.

## 9. Änderungen der Vereinbarung

Änderungen an den Bedingungen dieser Vereinbarung werden nach alleinigem Ermessen von Ergosoft vorgenommen.

## 10. Produkte, die für Support-Dienstleistungen in Frage kommen

Produkt Status	Support Verfügbarkeit	Ergosoft Produkte
Aktiv	Vollständiger Support verfügbar, einschließlich codebasierter Korrekturen und/oder Updates.  Die Produktentwicklung ist aktiv.	Ergosoft 16 oder höher
Eingestellt	Begrenzter Support, der sich ausschließlich auf die Fehlerbehebung des Produkts im Ist-Zustand beschränkt.  Es sind keine codebasierten Korrekturen oder Updates verfügbar.  Die gesamte Entwicklung wurde eingestellt.	Version 15 Letzter Release 15.6, Mai 2020
Legacy	Das Produkt wird in keiner Weise unterstützt.  Eine Aktualisierung ist erforderlich.	Version 14 Updates auf Version 16 nur noch bis Ende April 2020 verfügbar

## 11. Schulungen - (Remote & Vor-Ort)

Schulungen werden als Ergänzung zu den in diesem Abkommen dargelegten Unterstützungsdienstleistungen angeboten. Jeder in Abschnitt 3 (Ausschlüsse) genannte Punkt oder Thema ist ein Kandidat für mögliche Schulungsdienstleistungen.

Schulungsdienstleistungen werden außerhalb dieser Vereinbarung definiert und angeboten.

## 12. Beratung

Beratungsdienste werden als Ergänzung zu den in diesem Abkommen dargelegten Unterstützungsdiensten angeboten. Jeder in Abschnitt 3 (Ausschlüsse) genannte Punkt oder jedes Problem ist ein Kandidat für eine mögliche Aufnahme in die Beratungsdienste.

Beratungsdienste werden außerhalb dieser Vereinbarung definiert und angeboten.

## 13. Haftungsausschluss

Die Service Spezialisten von Ergosoft sind gut ausgebildet, um nachteilige Auswirkungen auf die Kundensysteme während des Supportbetriebs zu vermeiden. Dennoch haftet Ergosoft in keinem Fall gegenüber dem Leistungsempfänger oder einer anderen Partei für entgangenen Gewinn, entgangene Einnahmen, Datenverlust, Wiederbeschaffungskosten oder Schäden irgendwelcher Art, unabhängig davon, ob diese im Zusammenhang mit Software oder Supportleistungen stehen, auch wenn Ergosoft auf die Möglichkeit solcher Schäden hingewiesen wurde.