

# Update & Hotline

---

Dialogik Software bietet die eigenen Produkte ausschliesslich inkl. Wartung an. Mit dem Paket «Update & Hotline» ist die laufende Aktualisierung der Software (Updates) und die Hilfestellung bei Problemen (Hotline) abgedeckt.

## *Update*

Das Paket «Update & Hotline» ist jeweils für ein Kalenderjahr gültig und bezieht sich auf die jeweils aktuellste Version des Produktes. Die Aktualisierung beinhaltet alle Korrekturen oder ergänzende Features für die entsprechende Programmversion bzw. Kalenderjahr.

Einige Funktionen sind zudem nur mit einem vorhandenen Wartungspaket freigeschaltet. Wird die Software nicht mehr aktualisiert, bleiben diese Funktionen nur für die bisher gültigen Periode weiterhin erhalten. Voraussetzung dafür ist die Beibehaltung der entsprechenden Programmversion (keine Aktualisierung).

## *Hotline*

Supportleistungen werden über Telefon, eMail oder per Fernwartung geleistet. Diese umfassen die Hilfestellung zur Anwendung der Produkte, deren Installation und Einrichtung bzw. Parametrisierung. Das Paket «Update & Hotline» ersetzt jedoch nicht eine sorgfältige Einführung/Schulung in die entsprechende Software. Die Suche von Differenzen oder fachliche Beratung (Lohnwesen) ist nicht Teil des Wartungspaketes.

Sämtliche Hilfestellungen werden protokolliert und sind zeitlich beschränkt auf eine maximale Leistungsdauer. Diese berechnet sich wie folgt:  $\text{Kosten für die Wartung} / 200 = \text{Anzahl Stunden für Supportleistungen (Leistungsdauer)}$ . Nach dem Erreichen der maximalen Supportdauer werden die Leistungen verrechnet. Eine einzelne Supportleistung ist auf 20 Minuten begrenzt. Ist das Problem nicht gelöst, muss es neu terminiert werden. Dies ist nötig um bei vielen Supportanfragen einen Wartestau zu vermeiden.

## *Schulung/Support*

Der Stundenansatz für kostenpflichtige Leistungen beträgt CHF 180.-/h exkl. MWSt. Bevor eine kostenpflichtige Leistung geleistet wird, wird über die Kosten informiert und diese bei Bedarf bestätigt.

## *Bereitschaft*

Bereitschaftszeiten sind: Montag bis Freitag: 9.00 bis 12.00 Uhr und 13.30 bis 17.00 Uhr. An Wochenenden, Feiertagen, am Freitag nach Auffahrt, zwischen Weihnachten/Neujahr sowie in der ersten Augustwoche bleibt der Betrieb von Dialogik Software geschlossen.

## *Reaktionszeit*

Während der Bereitschaftszeiten ist die Reaktionszeit maximal 2 Stunden, normalerweise deutlich weniger. Dialogik Software kann bei einer hohen Anzahl von Supportanfragen die telefonische Entgegennahme zugunsten der effizienteren Kommunikation per eMail aufheben.

## *Schweigepflicht*

Dialogik Software weiss über die Wichtigkeit und Sensibilität der ihr anvertrauten Informationen Bescheid. Sie verpflichtet sich, während der Dauer und nach Beendigung von Supportanfragen die ihr anvertrauten Informationen und Geschäftsgeheimnisse mit absoluter Diskretion und Verschwiegenheit zu behandeln.

*schnell.  
einfach.  
fachgerecht.*