

Supportleistungen der IWAASS OG

Gültig ab 01.07.2015

Vorwort

Die IWAASS OG bietet für Kunden verschiedene Support-Möglichkeiten. In diesem Informationsblatt werden alle kostenfreien und kostenpflichtigen Support-Varianten im Zusammenhang mit dem IWAASS OG Support erklärt. Das Bestreben von IWAASS OG ist es, die Software fehlerfrei herauszugeben, damit Anwenderfehler vermieden werden können. Wie bei jeder Software können aber weder eine absolute Fehlerfreiheit garantiert noch Anwenderfehler ausgeschlossen werden. Außerdem können Störungen durch die Hardware, dem Betriebssystem oder Software durch Dritthersteller entstehen.

Bestmöglichen Support erhalten Kunden durch die IWAASS OG. Neben kostenfreien Support-Leistungen sei aber darauf hingewiesen, dass ein umfassender technischer Support nur bei einem abgeschlossenen IWAASS Supportvertrag besteht.

Leistungen und Definitionen

1. Kontaktaufnahme

Zur Kontaktaufnahme des IWAASS Supports gibt es folgende Möglichkeiten

- a. Erstellen eines elektronischen Tickets mit Kundennummer unter <http://ticket.iwaass.at>
Das Ticket kann eingesehen und Veränderungen verfolgt werden.

- b. Schreiben einer E-Mail unter Angabe der Kundennummer an support@iwaass.at
- c. Direkter Anruf der IWAASS Hotline

2. Geschäftszeiten der IWAASS OG

Montag bis Freitag 09:00 bis 12:00 und 13:00 bis 17:00 Uhr CET

3. Supportmatrix

Der kostenlose Standard Support beginnt mit dem Erwerb der Software und bleibt aktiv solange der Mietvertrag gültig ist. Bei Kündigung des Mietvertrages endet auch der kostenlose Standard Support.

Support Level	Standard	Bronze	Silber	Gold
Ticketsystem	X	X	X	X
Fernwartung		X	X	X
Telefonischer Rückruf Support			X	X
Reaktionszeit	16 Stunden	8 Stunden	8 Stunden	8 Stunden
Reaktionszeitraum	Mo-Fr 09:00-17:00 (CET)	Mo-Fr 09:00-17:00 (CET)	Mo-Fr 08:00-20:00 (CET)	Mo-So 24 Stunden

4. Voraussetzungen für den Anspruch auf IWAASS Support

Um im Fehlerfall mit den IWAASS Applikation einen Anspruch auf Support zu erhalten, muss gewährleistet sein, dass die neueste IWAASS Programmversion installiert ist, und bei Bedarf auch die neueste Programm Version eingespielt werden kann. Außerdem müssen sich auch Betriebssystem sowie Dritthersteller Applikationen, die einen Einfluss auf die IWAASS Software haben auf den neuesten Stand aktualisieren lassen. Bei Bedarf muss ein Deaktivieren bzw. Deinstallieren des Virenschanners und ein Deaktivieren der Firewall möglich sein, um Probleme auszuschließen bzw. zu lösen, die damit im Zusammenhang stehen könnten. Es muss ein Remote Zugang (Web Service Tool, SSH, RDP o.ä.) für eine schnelle Bearbeitung zur Verfügung stehen.

5. Erstellen einer Supportanfrage

Damit die Supportmitarbeiter der IWAASS OG Supportanfragen so schnell wie möglich protokollieren, zuordnen und bearbeiten können, sind nur die im Mietvertrag aufgeführten Support-Kontaktpersonen befugt eine Supportanfrage zu stellen. Es sind folgende Punkte immer bei einer Supportanfrage anzugeben:

- a. Kundennummer und Lizenznummer
- b. Betriebssystem und aktuelle Programmversion
- c. Kontaktdaten für die Rückmeldung
- d. genaue Fehlerbeschreibung und Fehlermeldung der IWAASS Software
- e. Aktion, bei der der Fehler auftrat

6. Vom IWAASS Support ausgeschlossene Leistungen

- a. Wiederherstellen der Kundendaten ohne Backup
- b. Wiederherstellen der Software Konfiguration aufgrund defekter Hardware
- c. Das Durchführen bei Umzugs oder Betriebssystemwechsels bzw. Betriebssystem-Updates auf selber oder unterschiedlicher Hardware.
- d. Der durch die Lieferung neuer Software-Releases allfällig erforderliche Anpassungsaufwand für abhängige Hardware oder Softwarekomponenten.
- e. Fehlerbehebung an Software, welche älter als die letzte Fassung ist.
- f. Störungen durch höhere Gewalt oder vom Kunden unabgestimmt durchgeführte Änderungen an der vertragsgegenständlichen Software oder an abhängigen Hardware oder Softwarekomponenten.
- g. Analyse von System- und Betriebssystemproblemen, die über den Funktionsbereich der IWAASS Software hinausgehen.
- h. Tiefergreifende Netzwerkanalysen bei Verbindungsabbrüchen zwischen den einzelnen IWAASS Komponenten (z.B. Firewall Analyse, Routing und sonstige Netzwerkeinstellungen).
- i. Durchführen eines Updates der IWAASS Software Komponenten auf eine aktuelle Version.
- j. Individuelle Programmadaptierungen.
- k. Einschulungen via Telefon oder Fernwartung.
- l. Installation von Software, Zusatzmodulen oder Clients.

7. Kostenpflichtige buchbare Supportleistungen

IWAASS Konzepterstellung für Installation und Umsetzung einer Kassenumgebung mit IWAASS Softwareprodukten.

Durchführen eines Umzugs auf andere Betriebssystem-Versionen oder Hardware.

Durchführen eines Software Updates aller IWAASS Komponenten auf eine die letztgültige Version.

Nicht aufgeführten Punkte, können mit unserem Serviceteam unter support@iwaass.at besprochen und vereinbart werden.

Preise finden Sie in der letztgültigen IWAASS Preisliste.

Bei Fragen wenden Sie sich bitte an office@iwaass.at

Alle Rechte und Änderungen bleiben vorbehalten. Für Fehler und Irrtümer wird nicht gehaftet. Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen ("AGB") für Softwaremiete IWAASS OG.