

# HOTLINESUPPORTVERTRAG

## §1 Art und Umfang der Dienstleistung

Der Hotline-Support gilt nur für die von HELIUM V lizenzierten und beim Anwender ordnungsgemäß installierten Softwaremodule. Grundvoraussetzung ist ein gültiger Softwarepflegevertrag über die gleichlautenden Module. Es gelten alle im Softwarepflegevertrag genannten Bedingungen, welche durch die zusätzlichen Punkte des Hotline-Supportvertrages ergänzt bzw. erweitert werden.

Der Hotline-Support umfasst:

- Die Unterstützung zur Bedienung der Softwaremodule per Email, Fernwartung und Telefon
- Das Einspielen von Updates (maximal 6 pro Jahr) in das bestehende Kundensystem in Abstimmung und auf Anforderung durch den Kunden unter der Voraussetzung einer performanten Fernwartungsverbindung wie in §3.6 beschrieben.

Die im Rahmen des Hotline-Support erbrachten Dienstleistungen stellen keine Werkvertragsleistungen im Rechtssinne dar.

### §1.1 nicht enthalten sind:

Explizit ausgeschlossene Leistungen sind:

- Programmanpassungen
- Formularanpassungen
- Eventuell durch ein Update erforderliche Anpassungen der Anwender-Formulare (siehe dazu auch Softwarepflegevertrag §5)
- Beratung zum Einsatz der Produkte (Consulting)
- Beratung zur Schaffung der notwendigen Strukturen für einen vernünftigen Einsatz unserer Produkte
- Installation der Lösung
- Installation einer bestehenden Lösung auf anderen Komponenten / Umgebungen
- Schulungen und/oder Trainings
- Hilfestellung bei Fragen oder Problemen der generellen IT Infrastruktur
- Wartung von Hardwarekomponenten

Die vorgenannten Leistungen sind gegebenenfalls gesondert zu vereinbaren und zu vergüten. Hierfür gilt soweit nicht anders angeboten die Preisliste in ihrer jeweils zum Zeitpunkt der Beauftragung aktuellen Fassung.

## **§2 Service- und Reaktionszeiten**

Die E-Mail- und Telefon-Hotline von HELIUM V ist an österreichischen Werktagen von 09:00 Uhr bis 12:00 Uhr (Montag bis Freitag) und von 13:30 Uhr bis 16.30 Uhr (Montag bis Donnerstag) besetzt.

HELIUM V behält sich das Recht vor, Anfragen zu priorisieren und entsprechend zu behandeln. Es gelten folgende Stufen der Priorisierung:

- A: Benutzer kann nicht arbeiten; vollständige Unterbrechung des Geschäftsverkehrs oder einzelne, wichtige Dienste sind nicht nutzbar.
- B: Es bestehen Probleme, die die Arbeit nicht verhindern, bzw. leicht eingeschränktes Arbeiten ermöglichen.
- C: informelle Anfragen

Grundsätzlich müssen Anfragen alle verfügbaren Angaben, siehe dazu §5.2, enthalten.

Für eine Supportanfrage muss in jedem Falle eine Email an [support@HELIUMV.com](mailto:support@HELIUMV.com) gesandt werden. Bitte achten Sie in jedem Falle darauf, dass die Email die erforderlichen Daten wie unter §5.2 beschrieben enthält.

Ist der zertifizierte Experte nicht gegeben, behalten wir uns vor, die Priorisierung herunterzustufen.

### **§2.1 Betreuung außerhalb der Supportzeiten**

Wird von uns außerhalb der definierten Supportzeiten Betreuung gewünscht / gefordert, so werden diese Zeiten je angefangene 15Minuten mit einem Zuschlag von 200% verrechnet.

## **§3 Pflichten des Kunden**

### **§3.1 Schulungsvoraussetzung**

Voraussetzung für den Hotline-Support Vertrag ist die erfolgreiche Teilnahme an einer entsprechend umfassenden Basisschulung. Weiters muss es einen von HELIUM V für die Lösungen von HELIUM V zertifizierter Experten beim Kunden geben, welcher zur regelmäßigen Teilnahme an den Experten-Auffrischungsschulungen verpflichtet ist.

Scheidet der zertifizierte Experte aus dem Kundenunternehmen aus, so ist schnellstmöglich ein geeigneter Nachfolger zu benennen und zu schulen. Wir gehen hier von maximal 20Arbeitstagen bis zur Benennung und grundsätzlichen Schulung eines Nachfolgers aus.

Müssen wir feststellen, dass der geschulte Experte nicht mehr mit den durch die Lösungen von HELIUM V behandelten Abläufen befasst ist, verliert er seinen Expertenstatus. Auch in diesem Falle gilt die oben genannte Nachfolgeregelung.

Eine jährliche Auffrischungsschulung ist für den Erhalt des Expertenstatus verpflichtend.

### **§3.2 Updateverpflichtung**

Die Beratung zum Einsatz der HELIUM V Produkte erfolgt nur auf Basis der aktuell gültigen Version (siehe Softwarepflegevertrag). Es wird ebenso vorausgesetzt, dass alle Betriebssysteme, sowie alle zum Betrieb der HELIUM V Programme erforderlichen Soft- und Hardwarekomponenten inkl. Netzwerk in allen Ausprägungen auf aktuellem Stand sind. Kommt der Kunde seiner Updateverpflichtung trotz Aufforderung nicht nach, kann HELIUM V Kunden mit Hinweis auf ein eventuell kostenpflichtiges Update die Unterstützung verweigern. Gegebenenfalls sind diese Aktualisierungen auch von externen Dienstleistern, z.B. Ihrem IT-Betreuer, durchzuführen.

Davon unbenommen ist die Verpflichtung nur von HELIUM V freigegebene Betriebssysteme u.ä. einzusetzen (z.B. muss die einzusetzende Java Version von uns freigegeben sein).

### **§3.3 Unterstützung**

Der Kunde hat HELIUM V, im Rahmen des Zumutbaren, für die rasche Fehlerbeseitigung bestmöglich zu unterstützen. Hier sind mindestens:

- der Inhalt des Fehlerdetails
- eine genaue Beschreibung wie der Fehler erzeugt werden kann. Es sind dafür die erforderlichen Schritte / Eingaben detailliert und exakt anzuführen.
- Welche Ausgaben werden am Programm (HELIUM V Client) (Bildschirm) angezeigt?  
Bzw. welche Ausgaben werden von einem Ausdruck oder ähnlichem erzeugt und worin liegt die Ihrer Meinung nach bestehende Abweichung
- ist der Fehler reproduzierbar

anzugeben. Ohne diese Angaben ist keine Fehleranalyse und daher auch keine Fehlerbehebung möglich.

Zur laufenden Verbesserung unserer Produkte werden (derzeit nur vom vollständigen ERP-System HELIUM V), bei eingerichtetem Versanddienst, Fehler automatisch zu HELIUM V gesandt. Der Kunde stimmt dieser nützlichen Funktion ausdrücklich zu.

Für eventuell komplexere Ursachen-Analysen kann auch die zur Verfügungstellung der Datenbanken und oder der spezifischen Formulare erforderlich sein. Diese können für Analysezwecke von uns jederzeit dafür verwendet werden.

Selbstverständlich unterliegen diese Daten der Geheimhaltung.

### **§3.4 Verweigerung der Bedienungsberatung**

HELIUM V behält sich das Recht vor, Kunden mit Hinweis auf die kostenpflichtige Teilnahme an einem Benutzertraining die Unterstützung zu verweigern, sollte die Inanspruchnahme der Beratungsleistung ein vertretbares Maß überschreiten oder der Kunde wiederholt die gleichen / gleichlautende Fragen äußern. Dies gilt auch für Fragen die thematisch gleichlautend sind.

Nimmt der Kunde trotz mehrfacher Aufforderungen, wir verstehen darunter mehr wie zwei Aufforderungen (per Email, schriftlich oder telefonisch) innerhalb eines Quartals, nicht an einer solchen Schulung teil, kann HELIUM V dem Kunden jegliche weitere Unterstützung verweigern.

### **§3.5 Beratung nur des zertifizierten Anwenders / Experten**

Die Beratung erfolgt in der Regel nur für den geschulten und zertifizierten Experten. Ist beim Kunden kein zertifizierter Experte verfügbar, so wird nur in Ausnahmefällen (Krankheit, Urlaub) Hotline-Support gewährt. Bei Anfragen von nicht zertifizierten Anwendern werden diese ohne weiteren Kommentar an den zertifizierten Experten weitergeleitet.

### **§3.6 Voraussetzung zur Durchführung von Updates / Fernwartungen**

Für die Durchführung von Updates ist die für HELIUM V kostenfreie Verfügbarkeit eines entsprechend leistungsfähigen und einfach herzustellenden Zugangs Voraussetzung. Ev. kostenpflichtige Verbindungsprogramme (VPN Clients) sind vom Kunden kostenfrei zur

Verfügung zu stellen.

Zur Fernwartungs-Betreuung / Schulung werden von uns entsprechende Programme zur Verfügung gestellt. Sollten andere Programme eingesetzt werden, so müssen diese vom Kunden für uns kostenfrei zur Verfügung gestellt werden.

Sind diese Voraussetzungen nicht gegeben, so können Schulung und Update nur kostenpflichtig, durch Verrechnung des Mehraufwandes, durchgeführt werden. Verweigert der Kunde die Verbesserung des Zuganges innerhalb eines angemessenen Zeitraumes, wir verstehen darunter drei Monate, so kann die Betreuung bis zur Herstellung eines qualitativvollen Zuganges ausgesetzt werden.

### **§3.7 Fernwartungszugang**

Um eine optimale Betreuung der Software-Lösung zu ermöglichen, wird ein entsprechend leistungsfähiger Fernwartungszugang für uns zur Verfügung gestellt. Dieser Fernwartungszugang ist so eingerichtet, dass er von uns jederzeit ohne Zutun des Kunden aufgebaut werden kann. Die erforderlichen Sicherheitsmaßnahmen sind dem Kunden bekannt und werden auch angewandt.

Selbstverständlich kann der Zugriff auf den Helium V Server eingeschränkt werden. Sollte die Möglichkeit der Fernwartung nicht zur Verfügung stehen, müssen wir alle Aufwände welche bis zur bzw. für die Verbindung zu jeweiligen Software-Lösung (Client bzw. Server) erforderlich sind, an Sie verrechnen.

Zusätzlich gehen wir von einer entsprechend performanten Verbindung aus. Unter einer performanten Internetverbindung verstehen wir Download Geschwindigkeiten von ca. 512kBit/s und Upload Geschwindigkeiten von ca. 256kBit/s. Sollte Ihre Internetverbindung deutlich langsamer sein, ist trotzdem eine Fernwartung möglich. Wir müssen uns allerdings vorbehalten, den erhöhten Zeitverbrauch wegen Wartezeiten aufgrund der Verbindungsgeschwindigkeit anteilig an Sie weiterzurechnen.

Für die Fernwartung sowohl am Client wie am Server sind die von uns als geeignet eingestuft Programme zu verwenden. Diese können auf unseren Web-Seiten abgerufen werden. Andere Programme können nach Eignungsprüfung ebenfalls verwendet werden. Wir gehen davon aus dass uns diese kostenfrei zur Verfügung gestellt werden.

### **§4 Beratungsleistungen die sich nachträglich als Programmfehler herausstellen**

Stellen sich während der Beratungsleistung wider Erwarten tatsächlich Programmfehler heraus, so werden diese Zeiten nicht in den Beratungszeitraum eingerechnet.

Die Beurteilung ob ein Programmfehler vorliegt oder ob es sich um ein geplantes Verhalten des Programms handelt, oder ob die gewünschte Funktion nicht im Lieferumfang enthalten ist, obliegt HELIUM V.

Stellt sich bei der Analyse eines beanstandeten Programm-Verhalten heraus, dass das Programmverhalten z.B. durch Fehlbedienung, Fehleingabe, usw. vom Kunden zu verantworten ist, so wird der Zeitaufwand für die Analyse dem Kunden zu den üblichen Sätzen in Rechnung gestellt.

Wird durch falsche oder unklare Fehlerangaben zusätzlicher Analyseaufwand verursacht, so ist dieser Mehraufwand in jedem Falle kostenpflichtig.

### **§5 Vergütung**

Die Vergütung für den Hotline-Support richtet sich nach der Höhe der Vergütung des Softwarepflegevertrages.

Im übrigen gelten die Bedingungen der im Softwarepflegevertrag unter §2 Vergütung angeführten Punkte.

Sind diese nicht erfüllt, kann der Hotline-Support ohne weitere Vorankündigung jederzeit ausgesetzt werden.

### **§6 Darüber hinausgehende Leistungen**

Alle über den Umfang des Hotline-Supportvertrages hinausgehenden Leistungen sind vorab kostenpflichtig bei HELIUM V zu beauftragen und bedürfen der Schriftform.

Betreuungs- und Supportleistungen werden zu den jeweils aktuelle gültigen Sätzen verrechnet.

Alle über den Umfang des Hotline-Support bzw. Softwarepflege-Vertrags hinausgehenden Aufwände (Supportleistungen) werden wöchentlich / monatlich abgerechnet.

Beratungsdienstleistungen, auch im Rahmen von Abrufkontingenten, werden nach definierten Zeiteinheiten abgerechnet. Abrechnungszyklen sind hierbei Zeiteinheiten á 15 Minuten. Abgerechnet wird jeweils die begonnene Zeiteinheit in voller Höhe.

Die Verrechnung von Reisekosten erfolgt wie im Softwarepflegevertrag angeführt.

### **§7 Club-Wochenendbetreuung**

Für die Anwender unserer Clublösungen wird die Wochenendbetreuung wie folgt geregelt:

- Die Wochenendanrufe / Betreuungen fallen NICHT unter die Hotline-Support-Konditionen
- Der Wochenendsupportzeitraum ist von Freitag 13:30-19:00 Uhr, sowie Samstag und Sonntag von 8:30-12:00 Uhr, 13:30-19:00 Uhr.
- Jeder Anruf wird aufgezeichnet und je angefangene 15 Minuten abgerechnet.
- Für den Wochenendsupport wird ein Zuschlag von 100% auf die aufgewendeten Zeiten erhoben.
- Dies gilt für jegliche Form der Unterstützung die von uns für Sie / Ihren Club geleistet wird.

### **§8 Hinweis- und Kenntnisnahmebestätigung**

Dem Kunden sind die Allgemeinen Vertragsbedingungen und die Bedingungen des Softwarepflegevertrages seitens HELIUM V bekannt. Er hatte die Möglichkeit, von ihrem Inhalt in zumutbarer Weise Kenntnis zu nehmen.

Wir verweisen ausdrücklich auch auf die im Softwarepflegevertrag definierten allgemeinen Bedingungen. Bitte beachten Sie diese entsprechend.

Eugendorf / Stuttgart im August 2014

Ing. Werner Hehenwarter

Geschäftsführer