

ENTERPRISE-TRAINING

§1 Art und Umfang der Dienstleistung

Dieses Papier beschreibt die Voraussetzungen um mittels Enterprise-Training den Experten-Status der Produkte von HELIUM V zu erreichen.

Es gelten in jedem Falle die im Softwarepflege-Vertrag bzw. in den Hotline-Support Konditionen genannten Bedingungen. Sie werden für den Status des Experten bzw. das Enterprise-Training entsprechend erweitert.

Regelmäßig Auffrischungsschulungen, wir verstehen darunter

- jeweils eine umfassende Schulung / Behandlung aktueller und zukünftiger Punkte
- Anwesenheit des aktiven HELIUM V Experten und gegebenenfalls der Fachbereichs-Spezialisten
- maximaler Abstand der Schulungen 12 Monate
- Dauer, nicht unter 4 Stunden
- Durchgeführt vor Ort oder auch bei uns im Hause (Eugendorf / Stuttgart), auf jeden Falle aber mit Ihren aktuellen Daten / Formularen

Werden obige Punkte trotz Aufforderung nicht erfüllt, verliert der Anwender und damit der Kunde seinen Status als Experte der HELIUM V Lösungen mit allen Folgen in Bezug auf Hotline-Support-Vertrag bzw. Stundenverrechnung usw.. Wir weisen insbesondere darauf hin, dass in diesem Falle die Supportanfragen in der Priorisierung heruntergestuft werden.

§2 Vergütung

Die Verrechnung erfolgt nach Zeitaufwand zzgl. Reisekosten
Sie kann über Stundenkontingente oder nach Beauftragung erfolgen.

§3 Voraussetzungen

§3.1 Softwarepflegevertrag

Das Enterprise Training steht nur für Kunden mit gültigem Softwarepflegevertrag zur Verfügung.

§3.2 Basisschulung

Voraussetzung für das Enterprise-Training ist die erfolgreiche Teilnahme an einer entsprechend umfassenden Basisschulung und das erfolgreiche Bestehen der Abschlussprüfung.

Das Enterprise-Training ist Voraussetzung für den Hotline-Support-Vertrag.

§3.3 versierte EDV User

Diese Schulungen sind nur für versierte EDV Benutzer. Diese Voraussetzung ist auch in der mitgelieferten onlineHilfe gegeben. Schulungen für andere Nutzergruppen sollten durch Ihren EDV-Betreuer erfolgen und sind nicht Gegenstand dieses Vertrages.

§4 Nachfolgeregelung

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

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

§5 Ausreichend Zeit

Vom Kunden ist in jedem Fall dafür Sorge zu tragen, dass ein zertifizierter Anwender in seinem Unternehmen verfügbar ist. Von Kundenseite muss auch sichergestellt sein, dass dieser ausreichend Zeit erhält, um sich um die Anliegen aller Anwender rund um die HELIUM V Programme und die Zusammenarbeit mit HELIUM V zu kümmern.

Eugendorf / Stuttgart im August 2014
Ing. Werner Hehenwarter
Geschäftsführer