

Vertrag zur Hotlinebetreuung

-- A U S Z U G --

... vertragliche Pflichten/ Leistungen von DÖSCH:

- telefonische Hotline zur Annahme von Fragen und Tippgebung zur Anwendung der DÖSCH Hausverwaltersoftware bzw. Vermittlung möglicher anschließender Schulungsleistungen
- 24 Stunden-Verfügbarkeit eines Anrufbeantworters, FAX- und E-Mail
- Telefon (plus Anrufbeantworter, wenn besetzt) zu den Geschäftszeiten (siehe www.doesch.de)
- Annahme (Telefon, Anrufbeantworter, FAX, E-Mail) und Beantwortung von Fragen / Tippgebung
- telefonische Rückantwort unter Einhaltung der vereinbarten Reaktionszeit
- Fehlerdiagnose, Bearbeitung von Fehlermeldungen
- Einhaltung des Datenschutzes / DSGVO Verschwiegenheitserklärung (Art.28 Abs. 3b)
- Erarbeitung von möglichen Umgehungslösungen
- Versand aller Rechnungen als Datei via E-Mail / Bereitstellung im Kundenbereich

Leistungen von DÖSCH, die nicht zum Vertragsgegenstand gehören, jedoch kostenpflichtig angeboten werden und zusätzlich erworben werden können:

- Installation der Software von DÖSCH (einschließlich Updates) oder anderer Programme
- Online- oder Vor-Ort-Support (jeder Support auf Anlagen des Auftraggebers ist kostenpflichtig
Bsp.: Online-Support mittels Teamviewer / pcvisit)
- Online- oder Vor-Ort-Schulung auch individuell angepasst
- Buchungs- und Abrechnungsservice
- Analysen / Beratung zu komplexen organisatorischen oder buchhalterischen Lösungen
- Datensicherungen, Datenrücksicherungen, Datenkonvertierungen, Datenpflege
- Beseitigung von Schäden und Folgeschäden durch unsachgemäße Bedienung oder als Folge von Hardwareschäden / Stromausfällen / Computerviren etc.
- Individualprogrammierung auf Basis von Spezifikationen
- Weiteres auf Anfrage
- Anfahrt-, Versand- und Materialkosten (auch im Fehlerfall)

Besondere vertragliche Pflichten/Leistungen des Endkunden:

- Einsatz der jeweils aktuellsten Programmversion
- Bereitstellung eindeutiger Fehlerbeschreibungen in schriftlicher Form
- regelmäßige Erstellung lesbarer / verwendbarer Datensicherungen intern und auf externen Datenträgern (Führung eines Verzeichnisses zum Inhalt der Sicherung)
- Wartung an Software und Daten dieses Vertrages nur durch DÖSCH oder von DÖSCH autorisierten Personen gewährleisten
- regelmäßige Fortbildung zur Anwendung der Software
- Einhaltung des Lizenzvertrags und der AGB von DÖSCH (<https://www.doesch.de>)
- Empfang aller Rechnungen als Datei via E-Mail / Nutzung Kundenbereich
- Rechnungsausgleich ausschließlich im SEPA-Lastschriftverfahren
- Anfahrt-, Internet-, Versand- und Materialkosten, die dem Endkunden selbst entstehen (auch im Fehlerfall)
- Basis: abgeschlossener Vertrag zur Herstellerwartung

...

