

Service Level Agreement - Support Vertrag

Gegenstand des Support -Vertrags

Der Support-Vertrag gilt für alle von dvo Software hergestellten Programme in der jeweils aktuellsten Releaseversion.

Erreichbarkeit des Supportteams

Anfragen an unser Supportteam können telefonisch oder schriftlich per E-Mail gestellt werden. Die Beantwortung erfolgt innerhalb unserer Supportzeiten Montag bis Donnerstag von 8:00 bis 17:00 sowie Freitag von 8:00 bis 14:00 Uhr.

Leistungen im Rahmen des Support-Vertrags

Inkludiert sind folgende Leistungen:

- ✓ Fragen zur Funktionalität und Anwendung der dvo-Programme im Ausmaß von etwa 15 Minuten pro Fragestellung
- ✓ Probleme auf einzelnen PCs und Einzelplatzinstallationen, ausschließlich in Kombination mit dem Betrieb der eingesetzten dvo-Programme
- ✓ Hilfestellung bei Lizenzierung der dvo-Programme
- ✓ Hilfestellung bei Updateinstallation von dvo-Programmen (ausgenommen Terminalserver)
- ✓ Hilfestellung bei Installation von Demoversionen
- ✓ Benutzerseitige Hilfestellung bei der Arbeit mit dvo Online Programmen

Gerne stehen wir Ihnen auch für folgende Leistungen zur Verfügung, allerdings sind diese **nicht im Support-Vertrag inkludiert und werden gesondert abgerechnet:**

- ✓ Individual- und Gruppenschulungen
- ✓ Webinare
- ✓ Beratung und Consulting
- ✓ Überprüfung, Erfassung und Bearbeiten von Datenbeständen
- ✓ Fragen und Dienstleistungen im Zusammenhang mit Schnittstellen zur Software von Drittanbietern
- ✓ Support bei Terminalserver
- ✓ Probleme bei Netzwerkinfrastruktur bzw. der EDV-Anlage
- ✓ IT-Beratung
- ✓ Diese Service Level beziehen sich nicht auf Support und Zurverfügungstellung der verschiedenen dvo Online-Angebote, z.B. dvo TAX / BUSINESS sondern sind in separaten SLAs festgelegt.

fair-use Partnerregelung

Der Inhaber des Support-Vertrages stellt sicher, dass der Programmanwender:

- ✓ über die zur Bedienung nötigen fachlichen Kenntnisse und Ausbildungen verfügt,
- ✓ über Computer-Anwenderkenntnisse am Niveau des ECDL (Europäischer Computerführerschein) verfügt,
- ✓ dem Supportmitarbeiter alle für die Beantwortung nötigen Informationen zur Verfügung stellt, Fragen wahrheitsgetreu beantwortet und nötige Unterlagen oder Daten zur Verfügung stellt sowie via Teamviewer bei Bedarf Zugang gewährt,
- ✓ keine von der Programmanleitung/-Hilfe abweichenden Tätigkeiten durchgeführt sowie keine beabsichtigte Fehlmanipulation an Daten und Installation vorgenommen hat,
- ✓ den Anweisungen des Supportmitarbeiters Folge leistet,
- ✓ ein von dvo Software unterstütztes PC- und Serverbetriebssystem einsetzt. Eine jeweils aktuelle Liste der von dvo Software unterstützten Betriebssysteme findet sich auf www.dvo.at.

Reaktionszeit

dvo Software ist bestrebt, Ihre Anfragen schnellstmöglich zu erledigen, oftmals können diese sofort bei Einlangen beantwortet werden. Bei Stoßzeiten kann es zu Wartezeiten kommen, hier verpflichtet sich dvo Software zu einer Erstreaktion innerhalb von maximal 10 Stunden für Inhaber des Support-Vertrages innerhalb der Support-Zeiten (Mo – Do 8:00 bis 17:00 Uhr, Fr 8:00 bis 14:00 Uhr). Die Erstreaktion des Supports beinhaltet nach Möglichkeit die Beantwortung, zumindest jedoch die Entgegennahme Ihrer Anfrage, Einholung etwaig notwendiger Zusatzinformationen sowie Informationen, wie dvo Software Ihre Anfrage weiterbearbeitet.

Geheimhaltung

dvo Software und deren Mitarbeiter verpflichten sich zur Geheimhaltung und strikten Vertraulichkeit bezüglich aller im Rahmen der Hotline erhaltenen oder via Teamviewer eingesehenen Informationen und Daten.