

Wartungspaket Basis

Im Basis-Paket ist folgende Leistung enthalten:

- Zustellung aller Updates der gekauften ABACUS-Module: Ihre Software ist stets auf dem neusten Stand und behält ihren Wert. Die Neuerungen werden jeweils in einer Kundentagung vorgestellt.

Kostenpflichtige Leistungen:

- Hotline-Zugang: Haben Sie Fragen zu Ihrer Software, können Sie unsere Hotline konsultieren, haben jedoch keine garantierte Reaktionszeit. Die Hotline-Unterstützung wird verrechnet zu CHF 75.– pro Viertelstunde (Minimalpreis pro angebrochene Viertelstunde).
- Fernzugriff mittels Netviewer-Software: Viele Probleme können durch Fernzugriff rasch ermittelt und gelöst werden.

Wartungspakete im Vergleich

Leistungen	Pakete					
	Basis	Business	Premium	Pikettendienst (für Business- und Premium-Kunden)	Stellvertretung (für Business- und Premium-Kunden)	Full-Service: auf Anfrage
Zustellung der neusten Updates	✓	✓	✓	–	–	✓
Kundentagung (Vorstellung der Neuerungen)	✓	✓	✓	–	–	✓
Zugriff über Fernwartung	✓	✓	✓	–	–	✓
Hotline-Unterstützung, Reaktionszeit 4 Std.	–	✓	✓	–	–	✓
Hotline-Premium, fixe jährliche Pauschale	–	–	✓	–	–	✓
Telefonische Unterstützung ausserhalb der Bürozeiten	–	–	–	✓	–	–
Ersatzpersonal bei Personalausfall	–	–	–	–	✓	–
Inbegriffene Dienstleistungen für Updatearbeiten	–	–	–	–	–	✓

Stand Juni 2015