

Thema	AGB – Teil 5 - Support Supportleistungen, Supportpakete, Supportverträge
Letzte Anpassung	2. November 2016
Status / Version	Final - V 1.2
Summary	Dieser Teil der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) gilt für alle durch Workbooster erbrachte Support-Leistungen.
Erstellung	Mario Lanz / Roger Guillet Workbooster GmbH roger.guillet@workbooster.ch +41 (0)44 515 48 80

1 Inhalt

2 Support Allgemein	2
2.1 Definition	2
2.2 Support-Zeiten	2
2.3 Abrechnung	3
3 Supportpakete	4
3.1 Allgemeine Bestimmungen	4

2 Support Allgemein

2.1 Definition

Unter den Begriff «Support» fällt die Tätigkeit, bei der dem Kunden durch Workbooster das nötige Wissen vermittelt wird, mit dem eine Problemstellung gelöst werden kann.

Sofern nichts anderes vereinbart, leistet Workbooster grundsätzlich nur Support für Produkte, die durch Workbooster bezogen, vermittelt oder abgenommen wurden.

Der Support umfasst folgende Leistungen:

- Unterstützung bei Unklarheiten mit Software oder Hardware.
- Unterstützung bei der Entscheidung, wie eine Anforderung umgesetzt werden kann.
- Unterstützung bei Prozessabläufen.
- Unterstützung bei Unsicherheiten.
- Situationsbeurteilung.
- Bug-Reporting.
- Bug nachvollziehen / Bug-Analyse.
- Verifikation von Entscheidungen.
- Telefonische Unterstützung.
- Remote Unterstützung.
- E-Mail Unterstützung.
- Vermittlung von Tipps & Tricks.
- Know-How Abfrage (keine Schulung).
- Unterstützung bei Zugriffsproblem auf ein durch Workbooster zur Verfügung gestelltes System (z.B. Hosting).

Diese Auflistung ist abschliessend.

Ausdrücklich nicht unter Support fallen insbesondere folgende Dienstleistungen:

- Anpassungen
- Konfiguration
- Parametrisierung
- Schulung
- Beratung
- Projektleitung
- Installationen
- Testing / Prototyping

Diese Auflistung enthält einige Beispiel, ist aber nicht abschliessend.

2.2 Support-Zeiten

Workbooster bietet ihren Kunden drei Support-Zeiten an, in denen Supportleistungen bezogen werden können:

Bezeichnung	Montag bis Freitag	Samstag	Sonntag
Support «Normal»	08:00 bis 11:45 Uhr 13:15 bis 17:00 Uhr	Kein Support	Kein Support
Support «Long»	07:15 bis 19:00 Uhr	Kein Support	Kein Support
Support «Long Extended»	07:00 bis 22:00 Uhr	09:00 bis 18:00 Uhr	Kein Support

Je nach Support-Zeit kommen unterschiedliche Stundensätze zur Anwendung, wobei immer der Stundensatz verrechnet wird, welcher zum Zeitpunkt der Leistungserbringung für den betroffenen Zeitraum der günstigste ist.

2.3 Abrechnung

Grundsätzlich können Supportleistungen durch Workbooster auf der Basis von 15 Minuten aufgerundet verrechnet werden.

Wenn der Kunde kein Supportpaket gekauft und auch kein Supportvertrag abgeschlossen hat, so ist Workbooster berechtigt bei einer Supportanfrage pro Monat mindestens 30 Minuten zu berechnen.

3 Supportpakete

3.1 Allgemeine Bestimmungen

Ein Kunde kann bei Workbooster eines oder mehrere Supportpakete kaufen, das den Kunden zum Bezug von Supportleistungen zu einem reduzierten Stundensatz berechtigt. Für ein Supportpaket gelten folgende Bestimmungen:

- Bei einem Supportpaket müssen mindestens 12 Stunden im Voraus gekauft und, sofern nicht anders vereinbart, bezahlt werden.
- In einem Paket können auch mehr als 12 Stunden gekauft werden.
- Ein Supportpaket richtet sich immer nach den Support-Zeiten. Bezieht der Kunde eine Supportleistung ausserhalb des Zeitraums, welcher durch sein Supportpaket abgedeckt ist, so wird der allgemeine Stundensatz verrechnet.
- Der Kunde kann für alle drei Support-Zeiten ein Paket kaufen. Je nach Uhrzeit, in welcher der Kunde die Supportleistung beansprucht, wird die Zeit dem entsprechenden Paket abgezogen. Bei Zeitüberschneidungen wird je die Hälfte beiden betroffenen Paketen abgezogen.