




Unsere Leistungen im Rahmen einer Ersteinweisung / Schulung

Im Rahmen der Ersteinweisung / Inbetriebnahme / Schulung eines Systems werden Sie als Anwender soweit geschult und damit in die Lage versetzt, das Programm selbstständig zu bedienen, Daten zu erfassen und zu ändern. Außerdem werden grundlegende Einstellungen wie Arbeitszeiten, Wochenstunden, Urlaub, usw. geschult, so dass Sie in der Lage sind, die Verwaltung Ihrer Mitarbeiter selbst vornehmen zu können und darüber hinaus die entsprechenden Auswertungen zu erzeugen und die Lohnabrechnung vorzubereiten.

Nach der Inbetriebnahme steht Ihnen unser technischer Support weiterhin zur Verfügung. Bitte beachten Sie, dass die Inanspruchnahme des Support kostenpflichtig ist, sofern Sie keinen Software-Pflegevertrag abgeschlossen haben. In diesem Software-Pflegevertrag ist die Inanspruchnahme des technischen Hotline mit abgedeckt.

Sie haben folgende Möglichkeiten, unseren Support zu erreichen:

-  per Email
-  per Fax
-  telefonisch
-  Fernwartung über PCVisit – Link siehe unten*

Falls unser Support gerade beschäftigt sein sollte, sprechen Sie Ihr Anliegen bitte auf den dann geschalteten Anrufbeantworter.

Selbstverständlich reagieren wir auch auf Fax oder eMail umgehen. Sie würden uns sehr helfen, wenn Sie hierbei gleichzeitig die Seriennummer der Software mit angeben.

Wir organisieren in jedem Fall zeitnah einen Rückruf durch einen unserer Techniker.#

Kontakt zu unserem technischen Support:

Telefonnummer: 07431 – 9 612 512
eMail: support@acticon.de
Telefax: 07431 – 9 612 513

Die Ansprechpartner namentlich:

Herr Herbert Schmidt (Deutschland Süd, Schweiz, Österreich)

Telefon direkt: 07033 – 308 345
Mobilnummer: 0173 – 3130 275
eMail: h.schmidt@acticon.de

Herr André Düpre (Deutschland Nord, Schweiz i.V., Österreich i.V.)

Telefon direkt: 0208 – 4374 9191
Mobilnummer: 0174 – 321 3388
eMail: a.duepre@acticon.de

Anwender mit Software-Pflegevertrag

Pflegevertragskunden können bei Bedarf aus der Software heraus das Fernwerkzeug starten, so dass sich unser Support – sofern von Ihnen gewünscht – auf die ACTICON-Anwendung aufschalten kann.

Die Hotline – sowohl telefonisch als auch via Fernwartung – ist über den Pflegevertrag abgedeckt, hier gelten die im Pflegevertrag beschriebenen Leistungen und Pflichten bzw. deren Grenzen. Diese Regelung gilt, solange der Pflegevertrag aktiv ist.

Anmerkung: Ein Pflegevertrag gewährleistet auch die permanente Aktualisierung der Software.

Anwender OHNE Software-Pflegevertrag

Für Kunden ohne Pflegevertrag ist die Nutzung der Hotline kostenpflichtig, hierbei ist es unerheblich, in welcher Art der technische Support genutzt wird – telefonisch oder per Fernwartung. Sofern uns eine eMail mit Supportfragen zugeschickt wird, wird diese Leistung gegebenenfalls ebenfalls berechnet, hierzu erhalten Sie jedoch im Vorfeld den entsprechenden Bescheid.

Sämtliche Supportleistungen werden mit einem Stundensatz von 100,--€ zzgl. MwSt. berechnet, wobei die Abrechnung pro angefangener Viertelstunde erfolgt.

Über nachfolgenden Link kann das Fernwerkzeug heruntergeladen werden:
[ACTICON-Fernwerkzeug](#)

Was kostet ein Hotline- und Software-Pflegevertrag ?

Die Kosten eines Hotline- und Software-Pflegevertrags berechnen sich aus den Listenpreisen der installierten Softwaremodule.

Berechnet werden 2% der Summe aller Softwaremodule zum jeweiligen Listenpreis, jedoch mindestens 25,-- € und höchstens 95,-- € pro Monat, jeweils zzgl. MwSt.

Die Mindestlaufzeit des Vertrags ist 12 Monate, der Vertrag kann mit einer Frist von 2 Monate zum Ende eines Kalenderjahres gekündigt werden.

Ein Hotline- und Software-Pflegevertrag deckt neben der in Anspruch genommenen Hotline auch die Upgrades mit allen darin enthaltenen Funktionserweiterungen der jeweiligen Software-Ausbaustufe ab.

Voraussetzungen für den Abschluss eines Hotline- und Software-Pflegevertrags

Der Pflegevertrag ersetzt keine Basiseinweisung, Nachschulung oder Systemeinrichtung. Die Einrichtung der Software durch unsere Techniker ist daher Voraussetzung dafür, überhaupt einen Pflegevertrag abschließen zu können.

Bei Bestandssoftware ist es zwingend notwendig, dass die Software – vor Abschluss eines Pflegevertrags – auf den aktuellen Pflegezustand geupdated wird. Ein Pflegevertrag für eine ältere Software (nicht aktueller Pflegezustand) kann nicht abgeschlossen werden.

ACTICON – Ihre Service-Company für alle Belange
in Sachen Zeiterfassung und Zutrittskontrolle

ACTICON GmbH
Sigmaringer Straße 144
D-72458 Albstadt

Fon: 07431- 9612-511

eMail Vertrieb: vertrieb@acticon.de
eMail Technik: support@acticon.de

