

BDO ABACUS

SERVICEVERTRAG

Eine Übersicht unserer Dienstleistungen

Ihr Vertriebspartner für:

 **ABACUS**
Business Software

BDO

Prüfung | Treuhand | Steuern | Beratung

LEISTUNGSPAKETE SERVICEVERTRÄGE

Leistung	Basic	Standard ¹	Comfort ¹
Kostenpflichtiger Zugang zum ASC	✓	✓	
Nutzung der aktuellsten Version mit Servicepacks/ Hotfix	✓	✓	✓
Installation der erforderlichen Servicepacks/ Hotfix		✓	✓
Unlimitierter Zugang zum ASC			✓
Gebühr abhängig vom Lizenzwert	X		
Jahrespauschale Fr. 990.-		X	
Jahresgebühr ab Fr. 96.- pro Benutzer/Applikation			X ²
Min. Jahresgebühr ab Fr. 2500.-, Max. Jahresgebühr / Applikation ab Fr. 1500.-			X ²

¹ Servicevertrag «Basic» vorausgesetzt

² abhängig von der Komplexität der Lösung

SERVICEVERTRAG «BASIC»

Die aktuellsten Servicepacks (Patches) und die neueste Version der Software von Abacus kann zum Vorzugspreis genutzt werden.

Unsere Leistungen für Sie:

- ▶ Auf Wunsch stellen wir Ihnen die neuste Version auf DVD per Post sowie dazu die Registration per E-Mail zu.
- ▶ Servicepacks oder Hotfix können ab der Downloadplattform von Abacus Research direkt bezogen und installiert werden.

SERVICEVERTRAG «STANDARD»

Bei Supportanfragen, die auf einen Softwarefehler oder eine Funktionserweiterung zurück zu führen sind und für die ein Servicepack oder Hotfix zur Verfügung steht, installiert BDO die entsprechenden Dateien.

Unsere Leistungen für Sie:

- ▶ Die Arbeiten seitens BDO umfassen Terminabsprache, Datensicherung, Installation der erforderlichen Programme, allgemeine Funktionskontrolle und Rückmeldung an den Systemverantwortlichen des Kunden.
 - ▶ Die Installation erfolgt während den Bürozeiten nach Absprache mit dem Kunden.
 - ▶ Die Anzahl Installationsvorgänge pro Jahr ist unlimitiert. Der Anspruch auf die Installationsleistung setzt ein unmittelbares Fehlverhalten oder ein nachgewiesenes Funktionsbedürfnis voraus (Erforderlicher Servicepack/Hotfix).
-

SERVICEVERTRAG «COMFORT»

Dieses Leistungspaket umfasst die klassischen «Hotline» Leistungen mit einer Reaktionszeit innerhalb 2 Stunden. Anfragen von Kunden mit diesem Servicevertrag werden prioritär behandelt. Ein Vertragsabschluss ist ab erfolgter Projektanbahnung möglich.

Wir gewährleisten Ihnen eine qualifizierte Rückfrage durch einen Supportmitarbeiter, Aufnahme der Unterstützung und Beginn Fehleranalyse und -dokumentation.

Unsere Leistungen für Sie:

- ▶ Unlimitierte Anfragen an unser Abacus Service Center während der Öffnungszeiten über Ticket Tool, E-Mail oder Telefon.
 - ▶ Unlimitierte Fehleranalyse, -dokumentation und Unterstützung.
 - ▶ Die Leistung erbringen wir an bezeichnete Key User im Sinne eines 2nd Level Supports.
 - ▶ Verträge mit einer Mindestlaufzeit ab 2 Jahren erhalten von Beginn an den Treuerabatt.
-

ABACUS SERVICE CENTER (Single point of contact)

Telefon 0800 55 38 37

abacus@bdo.ch

Ticket Tool: <https://asc.bdo.ch>

ERREICHBARKEIT

Montag bis Freitag

08.00 - 12.00 und 13.30 - 17.00 Uhr



BDO AG

Aarau Tel. 062 834 91 91

Lausanne Tel. 021 310 23 23

Luzern Tel. 041 368 12 12

Solothurn Tel. 032 624 62 46

Zürich Tel. 044 444 35 55

www.bdo.ch

