

Leistungsumfang System Support

1. Der System System-Support darf - auch während der Vertragslaufzeit - nur von entsprechend zertifizierten bzw. qualifizierten, im Umgang mit den unterstützten Produkten und der entsprechenden Systemumgebung erfahrenen Mitarbeitern des Anwenders in Anspruch genommen werden. Die Voraussetzung hat der Mitarbeiter des Anwenders durch die Teilnahme an Trainings der Firma ERM nachzuweisen. Erst dann besteht die Berechtigung, die Leistung System-Support in Anspruch nehmen zu können.
2. Ziel des System-Supports ist es, den Anwender in die Lage zu versetzen, die Lauffähigkeit des bei der ERM Consulting bezogenen CRM-Systems im bestellten Funktionsumfang aufrechtzuerhalten sowie spezifische Probleme im Zusammenhang mit der Systemumgebung sachgerecht lösen zu können oder zu umgehen. Eine Problemlösung ist jedoch nicht geschuldet, ebenso wenig eine allgemeine Einweisung oder Schulung in der Anwendung der unterstützten Produkte.

Leistungsumfang Fernwartung ("Fernzugriffsservices/Remote-Services")

1. Die Problembehandlung beinhaltet das Prüfen der Daten sowie der Funktionen mittels Zugriff auf die EDV-Anlage des Anwenders mit einem Fernzugang. Die Bereitstellung des Anschlusses und der notwendigen Kommunikationsgeräte und -einrichtungen für den Fernwartungszugang erfolgt durch den Anwender. Das von der ERM bevorzugte und empfohlene Zugangsverfahren wird dem Anwender vorab bekannt gemacht.
2. Unter Verwendung eines Fernzugriffs wird die Prüfung von Datenbeständen, Protokollen und Funktionsabläufen vorgenommen. ERM und der Anwender stimmen den Zeitpunkt des Fernzugriffs online-basiert oder telefonisch ab.
3. Der Anwender muß ERM den Zugriff zu seinem System durch Aktivieren der ihm zugänglich gemachten Fernzugriff-Software von ERM ermöglichen. Der Fernzugriff wird im Rahmen einer einzelnen Sitzung nur mit Einverständnis und unter Aufsicht des Anwenders erfolgen. Der Vorgang kann durch den Anwender oder Sage jederzeit abgebrochen werden; ebenso kann der Anwender kontrollieren, welche Arbeiten im Rahmen des Fernzugangs durchgeführt werden, insbesondere welche Zugriffe auf personenbezogene oder sonstige Daten erfolgen. Der Anwender hat jederzeit die Möglichkeit Datenverzeichnisse für den Zugriff durch ERM zu sperren.
4. Die Aktivitäten im Rahmen des Fernzugriffs (Zeitpunkt, Dauer, Art der Fernzugriffe) werden protokolliert und dem Anwender zur Verfügung gestellt.
5. Der Anwender hat alle technischen und organisatorischen Maßnahmen selbst zu treffen, die erforderlich sind, Datenschutz und Datensicherheit zu gewährleisten.
6. Um Supportanfragen des Kunden mittels des Fernzugriffsservices lösen zu können, baut ERM eine Verbindung zum Hardware-Client des Anwenders auf. Hier versucht ERM bei auftretenden Datenproblemen, deren Ursache zu ermitteln und Vorgehensweisen zur Behebung des aufgetretenen Problems zu empfehlen und diese auf Wunsch des Anwenders im Wege des Fernwartungszugangs, sofern und soweit dies auf diesem Wege möglich ist, zu beheben. Wenn die Komplexität des Problems dies erfordert, kann ein Problem auch durch einen kostenpflichtigen Vor-Ort-Einsatz eines ERM Beraters oder eines Business Partner erfolgen.
7. Folgende Leistungen werden nicht vorgenommen:

Überprüfung oder Installation von Drittprogrammen, Datenbankabfragen, Formularanpassungen, Reports, Schnelländerungen, Serverkonfiguration oder Systemadministration, Schulungen, Einweisungen.
8. Je nach bestellter Leistung sind je Vertragsjahr Fernwartungsleistungen im vertraglich festgelegten Umfang im Preis enthalten. Darüber hinausgehende Inanspruchnahmen sind gemäß aktueller Preisliste kostenpflichtig. Ein Übertrag nicht beanspruchter Leistungen auf Folgejahre findet nicht statt.