

pro Monat

Supportabo Easy

CHF 48.00

Leistungen: NovalInfo Newsletter
 Gratis Online- und Telefonsupport / Email-Support *
 Reduzierter Stundenansatz Support: CHF 175.00**
 Reduzierter Stundenansatz für individuelle Schulung: CHF 155.00***
 Rabatt auf ausgeschriebene Schulungen: 5%
 Gratis SMS Notruf via Internet inkl. Handynummer
 Kostenlose Software-Updates

Supportabo Smart

CHF 68.00

Leistungen: NovalInfo Newsletter
 Gratis Online- und Telefonsupport / Email-Support *
 Reduzierter Stundenansatz: CHF 165.00**
 Reduzierter Stundenansatz für individuelle Schulung: CHF 145.00***
 Rabatt auf ausgeschriebene Schulungen: 10%
 Gratis SMS Notruf via Internet inkl. Handynummer
 Backup via Internet auf unseren Server
 Kostenlose Software-Updates
 Vergünstigungen auf Software und Schulungen

Supportabo Power

CHF 88.00

Leistungen: NovalInfo Newsletter
 Gratis Online- und Telefonsupport / Email-Support *
 Reduzierter Stundenansatz: CHF 155.-**
 Reduzierter Stundenansatz für individuelle Schulung: CHF 135.00***
 Rabatt auf ausgeschriebene Schulungen: 20%
 Kein Expresszuschlag bei Reaktion innert 12 Stunden (während Arbeitszeit)
 Gratis SMS Notruf via Internet inkl. Handynummer
 Backup via Internet auf unseren Server
 Kostenlose Software-Updates
 Vergünstigungen auf Software und Schulungen
 Datenservice, 1 mal jährlich, Datenkontrolle, Adressbereinigung

Supportabo Power

CHF 298.00

Leistungen: NovalInfo Newsletter
 Gratis Online- und Telefonsupport / Email-Support *
 Reduzierter Stundenansatz: CHF 145.-**
 Reduzierter Stundenansatz für individuelle Schulung: CHF 125.00***
 Rabatt auf ausgeschriebene Schulungen: 50%
 Kein Expresszuschlag bei Reaktion innert 6 Stunden (während Arbeitszeit)
 Gratis SMS Notruf via Internet inkl. Handynummer
 Vergünstigungen auf Software und Schulungen
 Zugang zu unserem Kalender
 Wöchentliche Backupkontrolle (Remote-Software / Zugang vorausgesetzt)
 Datenservice, 3-monatlich, Datenkontrolle, Adressbereinigung

* Telefonsupport zu Anwenderfragen, exkl. Anpassungen, Konfigurationen bis max. 2 Arbeitsplätze, eine Ansprechperson (mehr Arbeitsplätze / Ansprechpersonen – auf Anfrage)
 ** Grundtarif: CHF 195.00 / Stunde (inkl. MWST)
 *** Grundtarif CHF 165.00 / Stunde (inkl. MWST)

Supportabo-Bestimmungen

1. Beschreibung

Nova Cantica verkauft an Software gebundene Supportabos zu monatlichen Beträgen unter den folgenden Bedingungen und bietet damit dem Kunden diverse Dienstleistungen zu speziellen Konditionen an.

2. Leistungen/Pflichten

Nova Cantica erbringt die Leistungen im Umfang der im jeweiligen Supportabo-Typs beschriebenen Angebote. Die Zahlung erfolgt im Voraus, jeweils auf den 1. des Monats, monatlich oder 2-monatlich per Dauerauftrag, 3-monatlich, halbjährlich oder jährlich per Rechnung.

2.1. Online- und Telefonsupport / Email-Support (Alle Abotypen)

Onlinesupport (Remotezugriff auf den PC des Kunden / der Kundin) setzt eine intakte Internetverbindung voraus und ist vom Betriebssystem abhängig.

Unter Telefonsupport / Email-Support fallen alle Telefonate / Emails zwischen dem Kunden und Nova Cantica die folgenden Inhalt aufweisen: Anwenderfragen zu der dem Supportabo unterliegenden Software (ergopro, MiGeL, Library, TimeCon, MiniBüro, FlexBüro) Ausgeschlossen sind Anpassungen an Software und Konfigurationen, sowie Online-Schulungen.

2.2. Reduzierter Stundenansatz (Alle Abotypen)

Der Kunde erhält alle Supportdienstleistungen von Nova Cantica zu einem reduzierten Stundenansatz. (Grundtarif: CHF 195.00 inkl. MWST / Stundenansätze können jeweils Anfang Jahr angepasst werden). Ausgenommen sind Programmierarbeiten. Ebenfalls erhält der Kunde, individuelle Schulungen zu einem reduzierten Tarif.

2.3. Kein Expresszuschlag (Power, Royal)

Nova Cantica kann für Expreseeinsätze innert 12 Stunden einen Zuschlag von mindestens CHF 98.00, für Einsätze innert 6 Stunden mindestens CHF 198.00 verrechnen. Dieser Zuschlag entfällt mit den entsprechenden Abos. Die Reaktionszeiten gelten innerhalb der Bürozeiten von Nova Cantica.

2.4. Gratis SMS Notruf / Handynummer (Alle Abotypen)

Der Kunde kann via Internet, gratis SMS an Nova Cantica versenden. Der Dienst kann infolge Internetunterbruchs oder Unterbruchs des Servers nicht zu jeder Zeit garantiert werden.

Der Kunde erhält die Handynummer von Nova Cantica. Nova Cantica ist zu den üblichen Geschäftszeiten unter dieser Nummer direkt oder via Combox zu erreichen. Wir garantieren eine raschmögliche Reaktionszeit.

2.5. Backup via Internet auf unseren Server (Smart, Power)

Die zu sichernden Dateien beschränken sich auf die dem Supportabo unterliegenden Software.

Sie erhalten eine Software (PC Freeware / Mac CHF 30.00) mit welcher Ihre Software auf unseren Server geladen wird. Eine Internetverbindung wird vorausgesetzt. Wir kontrollieren Ihr Backup und benachrichtigen sie umgehend bei Fehlern.

2.5.2 Backupkontrolle (Royal)

Nova Cantica erledigt für Sie das Backup Ihrer EDV. Voraussetzung sind eine Remote-Software und die nötigen technischen Voraussetzungen für einen Fernzugriff. Wir beraten Sie gerne. Im Gegensatz zu Punkt 2.5. wird das Backup bei Ihnen durchgeführt und umfasst alle relevanten Daten.

2.6. Vergünstigungen auf Software und Schulungen (Alle Abotypen)

Nova Cantica bietet für Supportabo-Kunden, Vergünstigungen auf einige Software-Produkte und ausgeschrieben Schulungen an.

2.7. Zugang zu unserem Kalender (Royal)

Der Kunde hat die Möglichkeit via Internet auf unseren Kalender zuzugreifen. Eintragungen sind nicht möglich. Der Dienst kann infolge Internetunterbruchs oder Unterbruchs des Servers nicht zu jeder Zeit garantiert werden.

2.8. Update-Garantie für die dem Supportabo unterliegenden Softwareprodukte (ergopro, MiGeL, Library, TimeCon) (Alle Abotypen)

Sie erhalten garantiert jedes Software-Update kostenlos. Sie bezahlen lediglich allfälligen Aufwand für Datenübernahme, Anpassungen, Support und Wegkosten. Ausgeschlossen sind Lizenzen inkl. FileMaker Pro wie z.B. ergopro Royal oder TimeCon Netzwerkversion. Diese Kunden haben Anrecht auf ein reduziertes Update. Die Update-Garantie setzt ein ununterbrochenes Abo voraus.

2.9. Datenservice für die dem Supportabo unterliegenden Softwareprodukte (ergopro, MiGeL, Library, TimeCon, MiniBüro, FlexBüro). (Power, Royal) Datenbank wird nach leeren und doppelten Datensätzen durchsucht. Die Dateien werden komprimiert und optimiert damit ein schnelles und reibungsloses Arbeiten gewährleistet bleibt. Der Datenservice beinhaltet keine Prüfung des Inhalts (Richtigkeit der Adressen u.s.w.)

3. Abschluss/Kündigung

Diese Bestimmungen gelten als anerkannt, sobald die erste Zahlung erfolgt.

Ein abgeschlossenes Supportabo bleibt während mindestens 6 Monaten bestehen (bei Neuabschluss im Zusammenhang mit einem Update, 24 Monate) und erweitert sich um weitere 6 Monate, falls nicht ein Monat im Voraus schriftlich gekündigt wird. Ändert Nova Cantica das Supportabo-Angebot, kann der Kunde innert Monatsfrist kündigen. Nova Cantica kann ohne Angabe eines Grundes auf Ende Monat das Supportabo künden.

Wettswil am Albis, Mai 2011

Diese Bestimmungen ersetzen alle früher erschienenen.
Alle Preise inkl. MWST. Änderungen vorbehalten © Nova Cantica Juni 2011