

Großmarkt 8

Wenn Frische zählt.

Übersicht Support-Leistungen

Sehr geehrte Kunden,

im Folgenden finden Sie eine Übersicht über unsere Support-Leistungen.

I) In der Basisgebühr enthalten

Die Basisgebühr deckt folgende Leistungen ab:

- Fragen zum Stand des Programms
- Fragen zu möglichen Projekten
- Abstimmung zu Verbesserungsvorschlägen
- Hinweise auf Fehler in der Software
- Korrektur von Fehlern in der Software
- Korrektur von Fehlern durch Softwareabstürze (ausgenommen sind Fehler, die auf veraltete oder defekte Hardware zurückzuführen sind)

II) Nicht in der Basisgebühr enthalten

Gerne erbringen wir Ihnen auch Leistungen, welche nicht von der Basisgebühr abgedeckt sind.

Allerdings werden diese gesondert entsprechend unserer Preisliste (siehe

<http://www.jenomics.de/support>) abgerechnet. Hierunter fallen beispielsweise folgende Leistungen:

(Bitte beachten Sie, dass auch für telefonische Leistungen Kosten anfallen. Wir sind bestrebt, hierauf im Voraus hinzuweisen.)

- Schulungen (Telefonische und Vor-Ort)
- Fragen zur Bedienung des Programms
- Support (Fragen oder Anfragen) ohne Bezug zum Großmarktprogramm
- Korrektur von Fehlern, die nicht durch Jenomics verursacht worden sind, z.B. fehlerhafte Eingaben durch den Benutzer, fehlerhafte Bedienung des Programms, veraltete oder defekte Hardware, sowie Software (nicht GM 8-Software)
- Anpassung von Formularen (z.B. Rechnungs- oder Lieferscheinformular)
- Kundenspezifische Anpassungen und Bearbeitungen des Datenbestandes (z.B. Abschluss der Positionen mittels Skript)

Sollten Sie der Ansicht sein, dass eine Leistung falsch abgerechnet worden ist, informieren Sie uns bitte umgehend.

Für weitere Rückfragen stehen wir Ihnen selbstverständlich gerne zur Verfügung.

Ihr

Jenomics Support Team