

Mit 1.1.2014 gelten neue Regeln für die Inanspruchnahme von Anfragen bei ACONSOF rund um die Programme ACON-BKVVIN, ACON-BKVBLS und ACON-BKVHACCP.

Der Support erfolgt ausschließlich per Telefon und Fernwartung.

Ausgenommen davon sind alle Kunden mit langfristigen Wartungsverträgen (zB. Spitäler, Bundesheer)

Vor jeder telefonischen Anfrage ist ein Formular auf der ACONSOF Homepage auszufüllen und abzusenden. Damit wird das Serviceteam vorinformiert und die Übernahme eventueller Kosten bestätigt. Ohne dieser Vorab Anmeldung zum Support ist keine Betreuung möglich.

Die technische Voraussetzung ist eine stabile Internetverbindung. Im Programm ist unter Hilfe der TeamView Quick Support aufzurufen und die ID, sowie das Passwort bereit zu halten. Sollte das Programm nicht starten, so ist der TeamViewer von der ACONSOF Homepage herunter zu laden und zu starten. Es wird nur die bei ACONSOF angegebene Version unterstützt (derzeit V5). Andere Versionen sind davor zu beenden.

Die Verrechnung allfälliger Kosten erfolgt jeweils an die Hauptadresse des Lizenznehmers. Bei Anfragen durch Lehrer an die jeweilige Schule oder bei sonstigem Personal an den Küchenbetreiber. Die Kosten hängen auch davon ab, ob der Kunde das letzte angebotene Jahresupdate bestellt und bezahlt hat. Die Details dazu entnehmen Sie bitte der folgenden Aufstellung:

Dienstleistung	Mit Jahresupdate Kunde im ersten Jahr	Ohne Jahresupdate
Installation Support – Hilfe / Fragen bei der Installation auf Einzelplatzgeräten	kostenlos	€ 20,- / EH
Installation Support – Hilfe / Fragen bei der Installation im Netzwerk – Nur für Netzwerkadministratoren möglich	1 EH kostenlos danach € 18,- / EH	€ 20,- / EH
Fragen zu einzelnen Programmteilen - Spezialistenfragen	kostenlos	€ 22,- / EH
Schulung von Programmteilen per TeamViewer und Telefon mit Ihren Daten	€ 18,- / EH	€ 22,- / EH
Rückmeldung von möglichen bzw. vermuteten Fehlern im Programm oder im Programmablauf	Kostenlos	Kostenlos
Hilfestellung bei Problemen mit Datenbanken oder beim Wiederherstellen aus Sicherungen	1 EH kostenlos danach € 18,- / EH	€ 25,- / EH
Vor Ort Schulungen	Frau Labner Firma Ronge & Partner	

EH: Verrechnungseinheit jede angefangene ¼ Stunde

Bei gewünschtem telefonischem Rückruf kommen 2,- / EH Telefonkostenanteil hinzu.

Alle Preise zzgl. 20 % MwSt. oder im EU Ausland unter Bekanntgabe der UID Nummer ohne MwSt.

Vor Ort-Schulungen (österreichweit):

Firma Ronge & Partner – Frau Labner – Email Anfrage an: h.labner@ronge-partner.at