

# Service- und Supportabos

Unsere leistungsstarken Abos bieten Ihnen zu fixen monatlichen Kosten eine Fülle an Dienstleistungen. Gratis Telefon- und Emailsupport, kostenlose ergopro-Updates, Backup auf unseren Server um nur einige wenige Vorteile zu nennen. Zudem unterstützen Sie mit einem Service- und Supportabo aktiv die kontinuierliche Weiterentwicklung von ergopro!

Grundtarif	Preis / Monat
<ul style="list-style-type: none"> <li>· NovalInfo Newsletter</li> <li>· Gratis Online-, Telefon- und E-Mail-Support <sup>2</sup></li> <li>· Reduzierter Stundenansatz für kostenpflichtige Leistungen (CHF 165.00 statt 195.00) <sup>3</sup></li> <li>· Reduzierter Stundenansatz für individuelle Schulung (CHF 145.00 statt 165.00)</li> <li>· 5% bzw. 10% Rabatt auf ausgeschriebene Schulungen <sup>4</sup></li> <li>· Kostenlose Webinare</li> <li>· Kostenlose Software-Updates</li> </ul>	<b>50.00</b>

## Zusätzliche Leistungen

<b>E-Rechnung via MediPort</b> Support und Updates für den elektronischen Datenaustausch (E-Rechnung)	<b>+15.00</b>
<b>Hin-Abo (eine Identität, inkl. Support)</b> Eine HIN-Identität inkl. E-Mail-Adresse, Covercard-Service weitere Hin geschützte Anwendungen... <sup>1</sup>	<b>+15.00</b>
<b>Backup auf unsere Server inkl. Kontrolle</b> Per Klick wird ergopro auf unsere Server gesichert und von uns geprüft	<b>+30.00</b>
<b>Weiterer Arbeitsplatz</b> Erweiterung für zusätzliche Arbeitsplätze bei ergopro Premium	<b>+10.00</b>
<b>FileMaker Maintenance</b> Kostenlose Updates bei FileMaker Kaufvariante	<b>auf Anfrage</b>

Bei ergopro Miete sind alle Leistungen unter Grundtarif inbegriffen. Zusätzlich bieten wir auch kostenlosen Support bei ergopro Updates inkl. Datenübernahme

<sup>1</sup> Nur buchbar mit Abo (Grundtarif). Weitere HIN-Identitäten auf Anfrage / Leistungsumfang: <http://www.hin.ch/produkte/einzelkunden/hin-abo-classic/>

<sup>2</sup> Telefonsupport zu Anwenderfragen, exkl. Anpassungen, Konfigurationen, exkl. Support externe Anwendungen bis max. 2 Arbeitsplätze, eine Ansprechperson (mehr Arbeitsplätze / Ansprechpersonen – auf Anfrage)

<sup>3</sup> Für kostenpflichtige Leistungen wie z.B. Anpassungen / Programmierung, Grundtarif: CHF 195.00 / Stunde (inkl. MWST)

<sup>4</sup> 5% bei ergopro Basic / 10% bei ergopro Premium

## Bestimmungen

### 1. Beschreibung

Nova Cantica bietet Service-Pakete / 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, per Dauerauftrag oder halbjährlich/jährlich per Rechnung. Die Aboperiode entspricht einem Kalenderjahr. Bei Abschluss zwischen Januar und Oktober, wird das erste Jahr anteilmässig verrechnet, bei Bestellungen ab November dem Folgejahr hinzugerechnet.

#### 2.1. Online- und Telefonsupport / E-Mail-Support

Onlinesupport (Remotezugriff auf den PC des Kunden / der Kundin) setzt eine intakte Internetverbindung voraus und ist vom Betriebssystem abhängig. Die Fernwartungs-Software (TeamViewer) wird von Nova Cantica kostenlos zur Verfügung gestellt.

Unter Telefonsupport und E-Mail-Support fallen alle Telefonate und E-Mails zwischen dem Kunden und Nova Cantica die folgenden Inhalt aufweisen: Anwenderfragen zu ergopro. Grundkonfigurationen von ergopro. Folgende Dienstleistungen werden zu einem reduzierten Tarif angeboten (siehe auch Punkt 2.2): Individuelle Anpassungen an ergopro. Installationen von mehreren Arbeitsplätzen. Neuinstallationen bei Computerwechsel. Installationen von Drittsoftware. Individuelle Online-Schulungen und zurückspielen von Backups.

#### 2.2. Reduzierter Stundenansatz

Der Kunde erhält alle Dienstleistungen 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. Reaktionszeit / Verfügbarkeit

Nova Cantica ist zu den publizierten Öffnungszeiten per Telefon erreichbar. Zu den übrigen Zeiten können Anliegen auf einem Anrufbeantworter hinterlassen werden. Der Kontakt via E-Mail ist jederzeit möglich. Die Antwort erfolgt lediglich während den Bürozeiten. Es besteht kein Anspruch auf unmittelbare Bearbeitung eines Anliegens. Nova Cantica ist bemüht, die Wartezeiten so kurz wie möglich zu halten. Es besteht die Möglichkeit, bei wichtigen Anliegen einen Expresseinsatz zu buchen: Einsatz innert ≤ 12 Stunden + CHF 98.00, Einsatz innert ≤ 6 Stunden + CHF 198.00. Zu bestimmten Zeiten, kann der Support reduziert erfolgen (Ferien / Betriebsferien u.ä.).

#### 2.5. Backup via Internet auf unseren Server

Die ergopro-Dateien werden via einer verschlüsselten Verbindung auf unsere Server gesichert. Eine Internetverbindung wird vorausgesetzt. Wir kontrollieren Ihr Backup und benachrichtigen sie bei Fehlern.

#### 2.6. Vergünstigungen auf Software und Schulungen

Nova Cantica bietet Vergünstigungen auf einige Software-Produkte und ausgeschriebenen Schulungen an.

#### 2.7. Update-Garantie für die dem Supportabo unterliegenden Softwareprodukte (ergopro, vorhandene Zusatzmodule)

Jedes ergopro-Update erfolgt kostenlos. Es können lediglich Kosten bei Aufwand für Datenübernahme, Anpassungen, Support und Wegkosten anfallen. Ausgeschlossen sind Lizenzen inkl. FileMaker wie z.B. ergopro Premium. Diese Kunden haben Anrecht auf ein reduziertes Update oder können zusätzlich eine Maintenance für Filemaker abschliessen (= kostenlose Updates). Diese Maintenance ist bei der Miete oder Cloud-Variante bereits eingeschlossen. Die Update-Garantie setzt ein ununterbrochenes Abo voraus. Updates werden, wenn nicht anders kommuniziert, mittels Fernzugriff bei einem gemeinsamen Termin installiert.

#### 2.9. Alle HIN-Services werden von Health Info Net AG, Wallisellen angeboten. Nova Cantica übernimmt keine Haftung für die Dienste.

Lesen Sie die AGB's und Leistungsbeschreibungen von HIN. <http://www.hin.ch>

#### 2.10. Der elektronische Datenaustausch ist auch von Drittanbietern wie z.B. MediData abhängig. Nova Cantica kann keinen lückenlosen Betrieb garantieren. Supportanlaufstelle ist aber immer Nova Cantica.

### 3. Abschluss/Kündigung

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

Ein abgeschlossenes Supportabo bleibt während mindestens 12 Monaten bestehen (Kalenderjahr). Bei einem Neuabschluss im Zusammenhang mit einem Update, 24 Monate und erweitert sich um weitere 12 Monate, falls nicht bis 31. Oktober schriftlich gekündigt wird. Nach Bezug eines Updates (Master-Release) verlängert sich die Abodauer um mindestens 6 Monate. Nova Cantica kann ohne Angabe eines Grundes auf Ende Monat das Supportabo künden.

Wettswil am Albis, September 2019

Diese Bestimmungen ersetzen alle früher erschienenen.

Alle Preise inkl. MWST. Änderungen vorbehalten © Nova Cantica September 2019