ReNoStar Hotline

Im Rahmen des ReNoStar System-Service-/Miet-Vertrages (Wartungsvertrag) dient die Hotline der telefonischen Unterstützung des Kunden bei Programmstörungen. (Grundlage RNS Anwenderhandbuch / Online-Hilfe).

Grundsätzlich wird darauf hingewiesen, dass EDV-branchenüblich zur Inbetriebnahme/Nutzung eines komplexen Anwendungsprogrammes wie ReNoStar Schulungen durchzuführen und gesondert zu entgelten sind. Die ReNoStar Handbücher sind nur als Nachschlagewerke, nicht aber zu Schulungszwecken geeignet.

Support im Rahmen des RNS-System-Service setzt voraus, dass

- der Kunde die ReNoStar-Software in der neuesten Version einsetzt (neuesten Stand der Updateversion/ServicePacks).
- die überlassene Software nicht geändert wurde und nur auf Basis der jeweils gültigen Systemvoraussetzungen verwendet wird.
- die Handhabung gem. Handbuch oder sonstigen Mitteilungen eingehalten und beachtet wurden.
- mindestens eine verantwortliche Person im Kanzleibetrieb in die Systemhandhabung und Programmbedienung eingewiesen ist, diese die auftretende Störungen nicht aus eigener Kenntnis beseitigen kann und als Ansprechpartner für die Hotline zur Verfügung steht.
- die Vorschriften des Hardwareherstellers über Aufstellung, Handhabung und Wartung des Hardwaresystems und der Datenträger beachtet wurden.
- eine tägliche Datensicherung erstellt/geprüft wurde und die Datensicherungsträger getrennt an einem sicheren Ort verwahrt werden.
- bei offenkundigen Hardwarefunktionsstörungen oder auf Anweisung der Hotline zunächst der technischen Kundendienst des Hardwareherstellers zur Prüfung und/oder Reparatur hinzugezogen wird.
- durch den Kunden eine möglichst genaue nachvollziehbare Beschreibung des Problems oder der aufgetretenen Fehler gegeben wird.
- der Kunde bei der Mängelbeseitigung in zumutbaren Umfang Unterstützung leistet, wenn die Mängel nicht reproduzierbar sind oder ein aufgetretener Fehler, ein Problem oder Störung nicht einzugrenzen ist.

Nicht zum Leistungsumfang gehören:

- Installation des ReNoStar Basis-Programms bzw. Aktualisierungen auf der Anlage des Kunden
- Anpassung der Software an Änderungen (aufgrund von technischen Veränderungen oder auf Kundenwunsch)
- Umstellung der Software auf ein anderes Betriebssystem, eine andere Programmiersprache oder ein anderes Hardwaresystem
- Durchführung notwendiger Anpassungsarbeiten bei Änderungen an Hard- und Software
- Einweisung, Einarbeitung oder Nachschulung auf Grund von Programmänderungen oder Anpassungen
- Projektarbeiten oder andere unterstützende Arbeiten
- die Pflege von Programmen oder Programmteilen, die durch den Kunden oder dessen Veranlassung durch Dritte verändert worden sind
- Beseitigung der nicht vom Lizenzgeber zu vertretenden Fehler
- Unterstützung bei der Fehleranalyse aufgrund von Hard-/Software- oder Netzwerkkonflikten
- Fehleranalyse von Datensätzen aufgrund von Anwenderfehlern (z. B. Forderungskonto, Buchhaltung, Textvorlagen)
- Die Wiederherstellung anwenderbezogener Dateien oder Dateiinhalte
- Datensicherung oder Datenrücksicherung
- die Verpflichtung zur Erstellung von Zusatzprogrammen oder Programmergänzungen
- Einsatz vor Ort oder Fernwartung

Für diese Fälle leistet Le Mot GmbH Unterstützung zu den jeweils gültigen Honorarsätzen.