

## Leistungsbeschreibung

### "Hotline-Service"

#### Leistungen

Der Hotline-Service beinhaltet telefonische Beratung und Unterstützung zur Vertragssoftware und umfaßt im einzelnen:

1. Die telefonische Beratung und Unterstützung wird gegenüber dem Systemverantwortlichen des Auftraggebers und/oder dessen Stellvertreter gewährt.
2. Telefonische Beratung und Unterstützung bei der Analyse aufgetretener Probleme, insbesondere zur Aufklärung von Programm- und Bedienungsfehlern;
3. Telefonische Beratung und Unterstützung zur Beseitigung der Auswirkungen von Bedienungsfehlern und Beantwortung von Fragen zur Anwendung, zur Bedienung und zur Dokumentation;
4. Telefonische Beratung und Unterstützung durch Hinweise zur Umgehung aufgetretener Programmfehler, soweit dies möglich ist;
5. Die telefonische Beratung und Unterstützung erfolgt an den betrieblichen Arbeitstagen von CZ-IMT in der Zeit von - 8.00-17.00 Uhr.
6. Die telefonische Beratung und Unterstützung wird nur für die jeweils letzte und vorletzte Version eines Software-Programms gewährt.
7. Die telefonische Beratung im Bereich der "Anwendungstechnischen Unterstützung" (ATU) zur Bedienung, ist auf 10 Anrufberechtigungen pro Jahr beschränkt. Weitere Anrufberechtigungen können auch nachträglich erworben werden.
8. CZ-IMT stellt dem Auftraggeber folgende Leistungen bereit:
  - Zugang zu Zeiss Netzwerkmedien (Extranet)
  - Information zu Schulungsprogrammen
  - Anwendungstechnische Informationen mit Diskussionsforum
  - Vorankündigung neuer Produkte
  - Hinweise zu meßtechnischen Fortbildungsmaßnahmen.
  - Links zu Zeiss Business-Partnern.
9. Softwareprobleme, die durch telefonische Beratung und Unterstützung nicht gelöst werden können, teilt der Auftraggeber CZ-IMT in Form einer schriftlichen Fehlermeldung oder über E-Mail unter Angabe zweckdienlicher Informationen mit.
10. Zusätzlich bietet der Hotline-Service die Möglichkeit der Nutzung von Tele-Service zur Detailanalyse von Geräte- und Softwarezustand. Voraussetzung dafür ist der direkte Datenzugang zum Messgerät und ein separater Dienstleistungsvertrag.