

WESTCAM

Hotlinevertrag – ab 1.1.2019

Entscheidend für die Qualität der Hotline ist, dass Ihre Fragen schnell und kompetent beantwortet werden. Kostenintensive Ausfallzeiten können so möglichst kurzgehalten werden. Dazu bieten wir Ihnen ein Team aus Spezialisten mit branchenspezifischen Fachkenntnissen, die Ihnen im Rahmen der Hotlinebedingungen mit Rat und Tat zur Seite stehen.

Leistungen im Rahmen des WESTCAM Hotlinevertrages

Unser Hotline-Team (exkl. Datenmanagement-Team) steht Ihnen telefonisch oder per Support-Mail (support@westcam.at) zu folgenden Zeiten gerne zur Verfügung:

Montag bis Donnerstag: 8.00 bis 12.00 Uhr und 13.00 bis 17.00 Uhr
Freitag: 8.00 bis 12.00 Uhr

Unser Datenmanagement-Hotline-Team ist telefonisch oder per Support-Mail (support@westcam.at) gerne zu folgenden Zeiten für Sie da:

Montag bis Donnerstag: 08.00 bis 12.00 Uhr
Freitag: 10.00 bis 12.00 Uhr

Außerhalb dieser Zeiten sind wir per Support-Mail (support@westcam.at) erreichbar und werden so rasch wie möglich Ihre Fragen beantworten.

Der WESTCAM Hotlinevertrag beinhaltet:

- Telefonische Auskünfte und Unterstützung bei individuellen Fragen zur Arbeit mit der bei uns erworbenen Soft- und Hardware unter folgenden Support-Telefonnummern:
 - Autodesk CAD (Inventor, AutoCAD): +43 5223/55509-992
 - CAM (*hyperMILL*, *hyperCAD-S*): +43 5223/55509-991
 - Datenmanagement (Vault): +43 5223/55509-993
- Anfragen per Support-Mail support@westcam.at: Bei einer Anfrage per Mail können Sie Ihre Beispieldaten gleich mit senden. Somit können wir gezielter nach dem Problem suchen und Ihnen dadurch schneller eine Lösung anbieten. Natürlich können Sie diese Anfragen auch außerhalb unserer Hotlinezeiten stellen, wir werden uns so rasch wie möglich darum kümmern.
- Um die Lösung eines Support-Falles schnellstmöglich umsetzen zu können, kann es nützlich sein, über Web eine Verbindung zu dem betroffenen Client oder Server herzustellen. So kann gewährleistet werden, dass unsere Support-Mitarbeiter ohne Informationsverluste durch Kommunikation die gesamte Betrachtung des Falles vornehmen können. Für eine entsprechende Verbindung wird seitens WESTCAM ausschließlich TeamViewer verwendet.
- Es werden nur Microsoft Workstation Betriebssysteme unterstützt (ausgeschlossen von dem Support sind
- Beispielsweise Android-devices, OS X- bzw. iOS-devices oder Parallels Desktop, etc.)

Ausgenommene Leistung:

Wir unterstützen Sie natürlich auch bei benutzerspezifischen Systemanpassungen, Installationen und Programmierungen. Diese sind in den Hotline-Leistungen nicht inkludiert und werden daher getrennt verrechnet. Bei telefonischen Hotlineauskünften hat grundsätzlich der Kunde bei WESTCAM anzurufen und die Telefongebühren zu tragen.

Dauer und Umfang des WESTCAM Hotlinevertrages

Der Hotlinevertrag tritt mit Datum der Bestellung bei WESTCAM in Kraft und läuft bis zu dem im Angebot/Auftragsbestätigung festgelegten Datum. Der Hotlinevertrag verlängert sich automatisch um jeweils ein Jahr, wenn der Kunde nicht unter Einhaltung einer Frist von drei Monaten zum Ablaufdatum gegenüber WESTCAM die Kündigung schriftlich erklärt. Ändert sich die Anzahl der Arbeitsplätze, so wird der Hotlinevertrag automatisch entsprechend angepasst. WESTCAM behält sich das Recht vor, den Hotlinevertrag unter Einhaltung einer Frist von einem Monat zum Vertragsende zu kündigen.

Preise des WESTCAM Hotlinevertrages

Der Hotlinevertrag bezieht sich auf das jeweilige Produkt und beinhaltet sämtliche Anfragen zur erworbenen Soft- und Hardware innerhalb der Laufzeit des Vertrages. Die Hotline wird jeweils zu Beginn der Laufzeit im Voraus in Rechnung gestellt.

Dank der WESTCAM Hotline, der fachlichen Hilfestellung über Telefon bzw. Web-Konferenz (TeamViewer), stellen wir den effizienten Einsatz Ihrer Produkte sicher. Dieses wertvolle Service haben wir für Sie im Zeitraum Anfang 2013 bis Ende 2018 zu stabilen Konditionen angeboten. Um Ihnen auch in Zukunft bestmögliche Unterstützung bieten zu können, ist nun eine marktübliche Preis-Anpassung erforderlich. Die Anpassung erfolgt im Jahr 2019 einmalig auf den in der Rechnung ausgewiesenen Betrag. Ab 2020 wird Ihr neuer Hotline-Preis jeweils um + 3,5 % pro Jahr angepasst. Sollten Sie mit dieser Wertanpassung nicht einverstanden sein, haben das Recht anlässlich der Vertragsverlängerung Ihren Hotline-Vertrag zu kündigen.

„Hotline by Call“

Ist der Hotlinevertrag abgelaufen oder ist kein Vertrag vorhanden, so kommt „Hotline by Call“ zum Tragen, d.h. für jeden Supportfall wird die zur Problemlösung aufgewendete Zeit verrechnet. Für jede angefangene Viertelstunde werden € 48,00 verrechnet.

Produkte im Rahmen des Hotlinevertrags

Im Rahmen des Hotlinevertrags werden die folgenden Produkte unterstützt. Nicht angeführte Produkte sind von der Hotlinebetreuung ausgeschlossen.

- **CAD:** AutoCAD LT, AutoCAD, AutoCAD Mechanical, AutoCAD Architecture, Inventor, Navisworks, Revit, Vault, PSP, Autodesk Network license manager
- **CAM:** hyperMILL, hyperCAD-S, PEPS, OPTICAM
- **Simulation:** Autodesk Simulation Moldflow

Geheimhaltung

Alle unsere Mitarbeiter haben sich zur Geheimhaltung von Daten unserer Kunden verpflichtet. Dies gilt für übermittelte Daten ebenso, wie für Daten die via Desktop Streaming eingesehen werden. Allerdings ist es eventuell für eine effiziente Problemverifizierung und -behebung zweckmäßig, als vertraulich ausgewiesene Daten an den Software-Hersteller weiterzuleiten. Sollte eine solche Weitergabe im Einzelfall ausgeschlossen werden, so ist dies seitens des Kunden aktiv schriftlich an WESTCAM (per E-Mail) im Rahmen der Datenüberlassung je Supportfall festzuhalten.