

**Bitte beziehen Sie sich bei allen Anfragen auf Ihre Lizenznummer bzw. Kundennummer.**

## Telefonsupport

Der Telefonsupport umfasst die telefonische Unterstützung bei Störungen und Fehlern sowie deren Beseitigung.

## Hotline und Supportbereitschaft

Die Hotline und telefonischen Supportleistungen erfolgen von Montag bis Freitag in der Zeit von 9:00 bis 17:00 Uhr unter der Hotline-Telefon-Nummer: +49 (0) 228 - 969 85 11. In Einzelfällen ist für eine exakte Fehleranalyse der Zugriff via Fernwartung notwendig.

## Bereitstellung von Updates

Mit dem Update-Service werden Kunden Bugfixes, Programmverbesserungen und Funktionserweiterungen bereit gestellt. Updates sollten nach Bereitstellung durch den Kunden installiert werden. Die Bereitstellung von Updates erfolgt ausschließlich via E-Mail inkl. Downloadlink an die registrierte Installationsadresse.

## Voraussetzungen für die Inanspruchnahme des Pflege- und Supportpaketes

- Es besteht ein gültiger Pflege-, Miet-, Hosting- oder Wartungsvertrag.
- Die Support-/Leistungsverpflichtung besteht nur gegenüber Kunden von ImageWare und hier ausschließlich auf registrierte Lizenzen.
- Der Support erfolgt ausschließlich für die aktuelle Software-Version.

## Kostenpflichtige Zusatzleistungen (nicht Bestandteil des Pflege- und Supportpaketes) z. B.:

- Dienstleistungen wie Schulung, Installation, Konfiguration, Beratung, Anpassungsprogrammierung
- Maßnahmen und Arbeiten zur Beseitigung von Störungen, basierend auf
  - Änderungen der Netzwerk-/Infrastruktur, Server/PCs, Betriebssysteme, Treiber/Firmware, Scanner/Drucker
  - falscher Konfiguration externer Komponenten wie PC/Server, Betriebssystem, Treiber/Firmware
  - Bedienungsfehlern, fehlender Schulung, unsachgemäßer Handhabung und technischen Eingriffen seitens des Kunden oder Dritter
- Zusatzaufwand aufgrund fehlender Datensicherungen
- Einspielen von Updates, Bugfixes und Upgrades
- Support von
  - Produkten und Modulen, die nicht im Lizenzzertifikat und/oder im Auftrag enthalten sind
  - kundenspezifische Individual- und Zusatzprogramme, die nicht Bestandteile des Pflege- und Supportpaketes sind
- Lösung von Softwareproblemen, welche im Kundennetzwerk oder in sonstigen Teilen des Host-Systems bzw. Rechners begründet sind sowie Integrationstätigkeiten einschließlich Installation von fremder Software
- Arbeiten außerhalb der Supportbereitschaft
- Supportleistungen bei fehlendem Fernwartungszugang (Einsatz „vor Ort“)
- Bei ungenauen und nicht reproduzierbaren Fehlern sowie Fehlern, die nach erster Bewertung nicht in der Software von ImageWare begründet liegen, behält sich ImageWare vor, die Kosten aus der Fehlersuche an den Kunden zu berechnen. Hierzu erhält der Kunde eine Kostenübernahmeerklärung, die vor Beginn der Arbeiten zu bestätigen ist.

Zusätzliche Leistungen werden auf Wunsch des Kunden und nach Beauftragung erbracht. Alle Personal-, Reise- und Materialkosten, die im Rahmen von zusätzlichen Leistungen anfallen, werden nach den jeweils aktuellen Dienstleistungspreisen berechnet.

## Telefonsupport für Kunden mit Pflege- und Supportpaket

Bitte halten Sie im Supportfall folgende Informationen bereit:

- BCS®-2 Produkte           Lizenznummer (Sollten Sie diese nicht zur Hand haben, öffnen und nutzen Sie bitte das in Ihrer BCS-2® Software enthaltene Supportformular.)
- MyBib® Produkte           Kundennummer und Projektnummer
- Genaue Fehlerbeschreibung gemäß [Support-Kontaktformular](#)

## Support für Kunden ohne Pflege- und Supportpaket

Sollten Sie kein gültiges Pflege- und Supportpaket haben, füllen Sie bitte das Support-Kontaktformular auf der ImageWare-Homepage aus oder nutzen Sie das in Ihrer BCS-2® Software enthaltene Supportformular.

## Fehlermeldungen

Zur Fehlerdiagnose und -behebung ist es hilfreich, wenn Sie eine Fehlerbeschreibung nebst Screenshots an unseren Support senden. Nutzen Sie hierfür bitte das Support-Kontaktformular der ImageWare Homepage. Bei Rückfragen zu bereits gemeldeten Supportfällen reicht die Angabe der Ticketnummer.

## Fehlerhebung

Bei genauer Fehlerbeschreibung wird ImageWare in der Regel innerhalb von 24 Stunden nach der Fehlermeldung mit der Fehlerbehebung beginnen (Reaktionszeit). Ist der Fehler nachvollziehbar, reproduzierbar und betrifft er funktionale Einschränkungen, erfolgt eine Priorisierung des Fehlers.

- Priorität 1:                   Produktion auf dem Kundensystem ist nicht mehr möglich und es existiert keine „Umgehungsmöglichkeit“: ImageWare beginnt unverzüglich mit der Problemanalyse und versucht zeitnah eine Lösung zu finden.
- Priorität 2:                   Produktion ist prinzipiell möglich, ggfs. durch Mehraufwand auf Kundenseite: ImageWare strebt eine Lösung des Problems innerhalb von zwei Wochen an.
- Priorität 3:                   System ist nutzbar, kleinere Mängel sind sichtbar, z. B. Fehler in der Bildschirmdarstellung, Dokumentationsfehler: Das Problem wird mit dem nächsten Software-Update behoben.

## Mitwirkungspflicht des Kunden und Leistungsvoraussetzungen

- Störungen und Fehler sollten unmittelbar nach dem Auftreten gemeldet werden.
- Der Kunde hält ein betriebsbereites System PC/Server/Scanner vor, auf dem der Fehler nachgestellt werden kann.
- Der Zugriff via Fernwartung auf das Kundensystem ist sichergestellt.
- Der Kunde hält die technische Dokumentation, Installationspakete, Treiber der angeschlossenen Geräte und Komponenten bereit, die zur Eingrenzung bzw. Lokalisierung eines Fehlers erforderlich sind.
- Der Kunde hält die herstellereigenen Installations- und Betriebsvorschriften ein und verwendet ausschließlich Zubehör, Verbrauchsmaterial und Verschleißteile, die vom jeweiligen Hersteller empfohlen bzw. freigegeben werden.
- Der Kunde nutzt die von ImageWare zur Verfügung gestellten Updates.
- Der Kunde erstellt regelmäßig und vor Installation von Updates/Upgrades eine Datensicherung.
- Der Anrufer kann auf Rückfrage durch Beleg nachweisen, dass er Nutzungsberechtigter der Software und des Support- und Pflegepakets ist.