



Das ETRON Handbuch

ETRON Care Wartungsverträge

© ETRON Softwareentwicklungs- und Vertriebs GmbH

Inhaltsverzeichnis

ETRON Care Wartungsverträge 1

ETRON Care Wartungsverträge

Die aktuellen ETRON Care Leistungsvarianten für Ihre ETRON Win Software

- [ETRON Win Care L1](#)
- [ETRON Win Care L2](#)
- [ETRON Win Care L3](#)

ETRON Win Care L1

Das Updateservice! (vormals „Basic“)

Der Wartungspreis berechnet sich aus den beim Kunden lizenzierten ETRON Softwaremodulen.
Vertragsbeginn: laut erster Rechnung.

Auszug Leistungsübersicht

1. Wartung der von ETRON lizenzierter Software, Produkt „ETRON Win“ in allen Ausbaustufen, bei gesetzlichen und softwaretechnisch notwendigen Änderungen, sowie die kostenfreie Updatemöglichkeit auf die aktuell gültige Programmversion.
2. Weitergabe von Softwareverbesserungen, die ausschließlich von ETRON entwickelt worden sind, soweit sie die Standardversion betreffen.
3. Zugang zum ETRON Online-Handbuch (ETRON Wiki) für eine schnelle Selbsthilfe oder Weiterbildung.
4. Zugang zur ETRON Supportanfrage, um direkt mit dem Support in Kontakt zu treten und Hilfestellung kostenpflichtig anzufordern.
5. Nutzung der ETRON Support E-Mail-Adresse, um direkt mit dem Support in Kontakt zu treten und kostenpflichtig Hilfestellung anzufordern.
6. Nutzung des kostenpflichtigen Notfallsupports mittels Rückrufservice, außerhalb der Supportzeiten. Eine Bereitstellungsgebühr pro Anruf wird verrechnet.

Leistungsübersicht & Bedingungen:

[AGB der ETRON Softwareentwicklungs- und Vertriebs GmbH für ETRON Win Service- und Wartungsleistungen](#)

ETRON Win Care L2

Der Telefonsupport! (vormals „Premium“)

Der Wartungspreis berechnet sich aus den beim Kunden lizenzierten ETRON Softwaremodulen.
Vertragsbeginn: laut erster Rechnung.

Auszug Leistungsübersicht

1. Wartung der von ETRON lizenzierte Software, Produkt „ETRON Win“ in allen Ausbaustufen, bei gesetzlichen und softwaretechnisch notwendigen Änderungen, sowie die kostenfreie Updatemöglichkeit auf die aktuell gültige Programmversion.
2. Weitergabe von Softwareverbesserungen, die ausschließlich von ETRON entwickelt worden sind, soweit sie die Standardversion betreffen.
3. Zugang zum ETRON Online-Handbuch (ETRON Wiki) für eine schnelle Selbsthilfe oder Weiterbildung.
4. Zugang zum ETRON webTicket System, um direkt mit dem Support in Kontakt zu treten und Hilfestellung anzufordern.
5. Zugang zur ETRON Supportanfrage, um direkt mit dem Support in Kontakt zu treten und Hilfestellung anzufordern.
6. Nutzung der ETRON Support E-Mail-Adresse, um direkt mit dem Support in Kontakt zu treten und Hilfestellung anzufordern.
7. Telefonischer Software Support für die gelieferte Lösung von ETRON, die nicht den Charakter einer Schulung hat, innerhalb der Supportzeiten lt. SLA.
8. Aufnahme der Anfrage in ein Ticketsystem inkl. Analyse und priorisierte Bearbeitung innerhalb der Supportzeiten.
9. Fernwartungssupport für die gelieferte Lösung von ETRON, die nicht den Charakter einer Schulung hat, innerhalb der Supportzeiten.
10. Nutzung des kostenpflichtigen Notfallsupports mittels Rückrufservice, außerhalb der Supportzeiten ohne Bereitstellungsgebühr.

Leistungsübersicht & Bedingungen:

[AGB der ETRON Softwareentwicklungs- und Vertriebs GmbH für ETRON Win Service- und Wartungsleistungen](#)

ETRON Win Care L3

Der persönliche Support-Betreuer!

Der Wartungspreis berechnet sich aus den beim Kunden lizenzierten ETRON Softwaremodulen.
Vertragsbeginn: laut erster Rechnung.

Auszug Leistungsübersicht

1. Wartung der von ETRON lizenzierte Software, Produkt „ETRON Win“ in allen Ausbaustufen, bei gesetzlichen und softwaretechnisch notwendigen Änderungen, sowie die kostenfreie Updatemöglichkeit auf die aktuell gültige Programmversion.
2. Weitergabe von Softwareverbesserungen, die ausschließlich von ETRON entwickelt worden sind, soweit sie die Standardversion betreffen.
3. Zugang zum ETRON Online-Handbuch (ETRON Wiki) für eine schnelle Selbsthilfe oder Weiterbildung.
4. Zugang zum ETRON webTicket System, um direkt mit dem Support in Kontakt zu treten und Hilfestellung anzufordern.

5. Zugang zur ETRON Supportanfrage, um direkt mit dem Support in Kontakt zu treten und Hilfestellung anzufordern.
6. Nutzung der ETRON Support E-Mail-Adresse, um direkt mit dem Support in Kontakt zu treten und Hilfestellung anzufordern.
7. Telefonischer Software Support für die gelieferte Lösung von ETRON, die nicht den Charakter einer Schulung hat, innerhalb der Supportzeiten lt. SLA.
8. Aufnahme der Anfrage in ein Ticketsystem inkl. Analyse und priorisierte Bearbeitung innerhalb der Supportzeiten.
9. Fernwartungssupport für die gelieferte Lösung von ETRON, die nicht den Charakter einer Schulung hat, innerhalb der Supportzeiten.
10. Nutzung des kostenpflichtigen Notfallsupports mittels Rückrufservice, außerhalb der Supportzeiten ohne Bereitstellungsgebühr.
11. Fixer, persönlicher Support-Betreuer bzw. eine Stellvertretung, innerhalb der Supportzeiten.
12. Eigene, direkte Durchwahl zum Support-Betreuer innerhalb der Supportzeiten.
13. Eigene, persönliche E-Mailadresse zum Support-Betreuer.
14. Einsätze des Notfallsupports werden ohne Notfallaufschlag, zum Normalstundensatz, verrechnet.

Leistungsübersicht & Bedingungen:

[AGB der ETRON Softwareentwicklungs- und Vertriebs GmbH für ETRON Win Service- und Wartungsleistungen](#)

Wartungsvertrag e-commerce

Der Wartungspreis ist Teil des Angebotes und wird je nach Projektumfang angepasst.

Nachfolgend ein Mustervertrag für einen Starter-Webshop mit einem 5 Stundenpool für die dedizierte Fehlerbehebung.

Auszug - Muster

- Für die Bearbeitung der Fehleranfrage wird ein Stundenpool in der Höhe von 5 Stunden für den Startershop eingerichtet und in 15 Minuten Einheiten dagegen verrechnet. Sollte der Pool unter dem Supportjahr aufgebraucht sein, wird automatisch ein Angebot für einen weiteren Stundenpool von 5 Stunden zu den gültigen Stundensätzen gelegt. Nicht aufgebrauchte Stunden verfallen am Support Jahresende. Anfragen für Erweiterungen oder Verbesserungen können nicht über diesen Stundenpool abgerechnet werden.
- Fehlerbehebungsmatrix
 - Fehler, welche in der Magento Software liegen, werden an die Magento Community gemeldet. Sobald eine Lösung zur Verfügung steht wird diese im Rahmen des Support-Vertrages von uns eingebaut und gegen den Stundenpool verrechnet.
 - Fehler, welche in Magento-Erweiterungen (Extension von Drittanbieter) liegen, werden an den jeweiligen Hersteller gemeldet und sobald eine Lösung zur Verfügung steht wird diese im Rahmen des Support-Vertrages von uns eingebaut und gegen den Stundenpool verrechnet.
 - Alle Fehler in den von uns entwickelten Softwarekomponenten werden im Rahmen des Support-Vertrages von uns behoben.

- Das System wird laufend überwacht und etwaige Security Patches werden eingespielt.
- Supportzeit: Mo - Do von 8 - 17 Uhr, Fr von 8 - 13 Uhr
- Supportanfragen können rund um die Uhr per E-Mail eingebracht werden
- Etwaige neue Versionen vom Magento oder den Erweiterungen werden überwacht und gesammelt. Nach Rücksprache mit der Auftraggeberin kann dann ein kostenpflichtiges Upgrade durchgeführt werden. Die Kosten werden nach Aufwand verrechnet.