

Support-Kategorien

Es werden folgende Support-Kategorien unterschieden:

Kategorie	Inhalt	Bereitstellung durch	Nutzung
Anwendersupport	Bereitstellung Anwendersupport	Supportpartner	optional
Softwarewartung	Bereitstellung von Updates und Upgrades	Image Instruments	verpflichtend
Technischer Support	Bereitstellung technischer Support zu ausgewiesenen Themen	Verkäufer	optional

Anwendersupport

Bereitstellung durch Support-Partner

In den Lizenzpaketen sind weder Schulungen noch Anwendersupport enthalten. Die gemäß bestimmungsgemäßem Gebrauch und medizinischer Zweckbestimmung erforderliche Schulung wie auch Anwendersupport kann bei den ausgewiesenen [Supportpartnern](#) in Anspruch genommen werden. Die hierfür anfallenden Kosten werden von den jeweiligen Supportanbietern eigenständig festgelegt.

Softwarewartung

Bereitstellung durch Image Instruments

Softwarewartung umfasst die Bereitstellung von

- Updates
- Upgrades

Softwarewartung wird prinzipiell durch Image Instruments bereitgestellt und kostet unabhängig von Lizenztyp, Programmversion und Lizenzumfang einheitlich einmal jährlich EUR 99 zzgl. ges. MwSt. je Lizenzpaket. Die Wartungsgebühr wird auch für Mehrfachlizenzen berechnet.

Wurde die Software über einen Weiterverkäufer erworben, berechnet der Weiterverkäufer diese Kosten gegenüber seinen Endkunden und führt diesen Betrag im Rahmen der jährlichen Abrechnung an Image Instruments ab.

Technischer Support

Technischer Support umfasst die beiden Themengruppen Level-0- und Level-1-Support:

Level 0 Support

Bereitstellung durch Verkäufer

- Installation Server
- Installation Client/s
- Server-Client-Verbindung herstellen
- Schnittstellen zu PVS einrichten
- Schnittstellen zu Bildquellen (2D/3D) einrichten
- Softwareaktivierung anfordern
- Software aktivieren
- Lizenz erneuern/erweitern
- Backup einrichten
- Software aktualisieren
- Datenbank verschieben

Level 1 Support

Bereitstellung durch Image Instruments

- Patches installieren
- Sonstige Systemeinstellungen
- Wiederherstellung
- Troubleshooting / Behandlung von Fehlermeldungen

Für die Bereitstellung von technischem Support (Level-0-Support) ist der jeweilige Verkäufer als Erstkontakt zuständig.

Inwieweit er hierfür jährliche oder einmalige Gebühren erhebt, obliegt seiner eigenen Entscheidung.

Für so nicht zu lösende Probleme und weitergehenden technischen Support (Level-1-Support) kann sich der Kunde an Image Instruments wenden.

From:

<https://www.onyxwiki.net/> - [OnyxCeph³™ Wiki]

Permanent link:

<https://www.onyxwiki.net/doku.php?id=supportlevel>

Last update: **2024/04/25 07:42**

