



**Leistungsumfang und Bedingungen für  
die H1 und H2 Erweiterungen zum  
IOS2000 / DIALOG SOFTWARE - MIETVERTRAG**

**Option H1 – Hotline-Verlängerung**

Sinn dieser Option ist die Erreichbarkeit der Hotline in Notfällen für Kunden, die deutlich längere Öffnungszeiten über die MARKUS SOFT Bürozeiten haben (Einzelhandel).

Kunden mit dieser Option erhalten eine spezielle Handy-Nummer und EMail-Adresse, über die sie auch außerhalb der normalen MARKUS SOFTWARE Geschäftszeiten die Hotline kurzfristig erreichen können.

Die MARKUS SOFTWARE GmbH garantiert dem Kunden eine größtmögliche Erreichbarkeit der Handynummer an Werktagen von Montag bis Samstag von 8 bis 20 Uhr. Sollte die Handynummer einmal nicht erreichbar sein, kann der Kunde eine SMS oder Email schreiben, er wird in jedem Fall kurzfristig zurück gerufen.

Die Inanspruchnahme dieser erweiterten Hotline ist ausschließlich für dringende (Not)Fälle vorgesehen, die keines Aufschiebs bedürfen und nicht auch am nächsten Werktag erledigt werden können. Normaler, nicht dringlicher Support wird außerhalb der offiziellen Geschäftszeiten nicht geleistet.

Es kann nicht garantiert werden, das der Hotlinemitarbeiter Zugriff auf Teleservicemöglichkeiten (Fernbedienung des Kundenrechners) hat, wenn dieser z.B. abends unterwegs angetroffen wird.

## **Option H2 – Server-Check ´ Rundum Sorglos Paket ´**

Mit dieser Option werden dem Kunden die wichtigen Aufgaben der Serverkontrolle und Einspielung wichtiger Windows- und IOS2000/DIALOG Updates abgenommen.

### Der Leistungsumfang der Option H2 im Detail :

- Aktualisierung von IOS2000/DIALOG mit den aktuellen Updates
- Einspielung der aktuellsten Reports
- Kontrolle der IOS2000/Dialog Fehlerprotokolle
- Wöchentliche Serverkontrolle (bei wichtigen Updates auch öfter)
- Check und ggf. Installation der kostenlosen Windows-Updates auf dem Server
- Prüfung, ob das Server-Virenschutzprogramm richtig arbeitet
- Prüfung, ob Viren gefunden wurden, falls ja, Warnung an den Kunden
- Kontrolle der Datenbank(integrität), Einspielung von kostenlosen SQL-Server Updates
- Kontrolle der Datenbankgröße (wichtig bei kostenlosen SQL Versionen)
- Prüfung, ob der IOS2000/DIALOG Backup richtig arbeitet und die vorgesehenen Sicherungskopien erstellt werden
- Prüfung der Daten auf den Wechselmedien, soweit per Teleservice möglich
- Kontrolle Windows-Ereignis- und Fehlerlogs
- Kurzfristige Weitergabe wichtiger Warn- und Fehlermeldungen an den Kunden

Die Dienstleistung findet per Teleservice (UltraVNC Fernbedienung) direkt auf dem Server des Kunden statt und beinhaltet ausschließlich die oben angegebenen Update- und Kontrollfunktionen.

### Nicht enthalten im Leistungsumfang sind:

- Die Behebung von Fehlern in Windows oder Microsoft Programmen (z.B. SQL Datenbank)
- Die Kontrolle, ob Wechseldatenträger regelmäßig getauscht werden
- Beseitigung von Viren oder Behebung von Schäden, die durch Viren oder andere schädliche Programme verursacht wurden
- Installation oder Deinstallation von Programmen
- Pflege und Updates von Programmen, die nicht direkter Bestandteil des Windows-Betriebssystems sind oder nicht direkt für IOS2000/DIALOG erforderlich sind, wie z.B. Microsoft Exchange.
- Kostenpflichtige Updates

Die Dienstleistung im Rahmen der H2 Option beschränkt sich ausschließlich auf Kontroll- und Updateaufgaben, auf keinen Fall auf Dienstleistungen, die u.U. auf Grund einer Kontrolle erforderlich werden. Diese muss der Kunde gesondert beim Lieferanten der Hardware, des Windows Betriebssystems oder bei MARKUS SOFT in Auftrag geben.

Auch für die Erweiterungen H1 und H2 gelten die Haftungsbedingungen lt. §13 der Allgemeinen Geschäftsbedingungen der MARKUS SOFTWARE GmbH, Stand ab 7. Februar 2007. (Download der AGB unter <http://markussoft.net> -> Dokumentationen)

Die Optionen H1 und H2 sind von beiden Parteien monatlich kündbar.