

Service und Wartung

Die Anforderungen von Golfspielern an Ihre Golfanlagen sind heutzutage sehr hoch. Deshalb ist es für jeden Golfclub von zentraler Bedeutung von einer gut funktionierenden und effizienten IT- Lösung unterstützt zu werden. Die Komplexität und Funktion moderner Softwarelösungen hat in den letzten Jahren zugenommen und ist vom Wirken unterschiedlichster Faktoren, wie verwendeter Hardware, dem Internet oder Mitarbeitern und deren unterschiedlichen technischen Wissen abhängig.

Erfahrungsgemäß erfordert die Komplexität von Software im Zusammenspiel mit Hardware Hilfe und Unterstützung bei Problemen. Mit einem Service- und Wartungsvertrag erhalten Sie an 365 Tagen im Jahr Hilfe bei sämtlichen Fragestellungen. Das Supportteam unterstützt die Mitarbeiter auf der Anlage beim Auffinden von Fehlern und behebt diese per Fernwartung oder direkt vor Ort.

Albatros bietet Ihnen drei unterschiedliche Wartungsverträge an. Diese sind in **Kategorie A** (Standard), **Kategorie B** (Erweitert) und **Kategorie C** (Exklusiv) gegliedert und beinhalten unterschiedliche Leistungen.

Der Jahresbeitrag sowie die Preise für Dienstleistungen, Updates, Support an Feiertagen, Wochenenden, und per Fernwartung werden in den einzelnen Kategorien unterschiedlich berechnet und können in der Preisliste eingesehen werden.

Die enthaltenen Leistungen sind wie folgt:

Kategorie A – Standard:

- Support Montag bis Freitag, 9:00 Uhr bis 18.00 Uhr
- Alle Updates zur Kompatibilität mit dem DGV Intranet
- Ein kostenloses Software-Update p.A.

Kategorie B – Erweitert:

- Support Montag bis Freitag, 9:00 Uhr bis 18.00 Uhr
- Support von 18:00 Uhr bis 21:00 (während Saison)
- Support an Samstagen, Sonn- und Feiertagen
- Alle Updates zur Kompatibilität mit dem DGV Intranet
- Alle Software-Updates

Kategorie C – Exklusiv:

- Support und Fernwartung Montag bis Freitag, 9:00 Uhr bis 18.00 Uhr
- Support und Fernwartung von 18:00 Uhr bis 21:00 (während Saison)
- Support und Fernwartung an Samstagen, Sonn- und Feiertagen
- Alle Updates zur Kompatibilität mit dem DGV Intranet
- Alle Software-Updates
- Kostenfreie Teilnahme an allen Albatros Webinaren
- Vergünstigte Nutzung der Albatros Backup Services
- Vergünstigte Dienstleistungen vor Ort (Aufbau, Schulung, Reparatur, etc.)

Preisliste für Support und Wartung

Leistung	Wartungsvertrag			
	Ohne	A (Standard)	B (Erweitert)	C (Exklusiv)
Jahresbeitrag	-	18%*	24%*	30%*
Dienstleistungen•	80,- € Stundensatz	80,- € Stundensatz	80,- € Stundensatz	70,- € Stundensatz
Software Updates•	15%*	1 Update enthalten	Enthalten	Enthalten
Supportanfrage Montag - Freitag	75,- € pro Anfrage	Enthalten	Enthalten	Enthalten
Supportanfrage Sa. So. oder Feiertag	125,- € pro Anfrage	40,- € pro Anfrage	Enthalten	Enthalten
Fernwartung Montag - Freitag	Nicht möglich	40,- € pro Anfrage	20,- € pro Anfrage	Enthalten
Fernwartung Sa. So. oder Feiertag	Nicht möglich	60,- € pro Anfrage	30,- € pro Anfrage	Enthalten
Teilnahme an einem Schulungswebinar	75,- €	50,- €	35,- €	Enthalten
Nutzung des Albatros Backup Service	29,- € mntl.	29,- € mntl.	29,- € mntl.	19,- € mntl.

- Dienstleistungen Vor Ort Leistungen wie Aufbau, Reparaturen, Schulungen, etc.
- Updates Programmverbesserungen
- * Prozentangaben Prozentualer Betrag in € vom aktuellen Listenpreis der Softwarelizenzen

Zukauf neuer Module und Lizenzen sind im Jahr der Anschaffung kostenfrei und werden zum 1. Januar des darauffolgenden Jahres in die Berechnungsgrundlage aufgenommen. Die Berechnungsgrundlage basiert auf den aktuellen Softwarepreisen der Albatros Datenservice GmbH. Preisveränderungen führen zur Neuberechnung der prozentualen Beiträge. Diese werden in der Regel im darauffolgenden Jahr angepasst. Es gelten unsere allgemeinen Liefer- und Geschäftsbedingungen.