zvoove Service und Support

Leistungsbeschreibung Service-Pakete | Support

Inhaltsverzeichnis

1. Allgemein 3
2. Struktur Kunden-Support 3
3. Key-User 3
4. Leistungen 3
5. Upgrade/Downgrade 5
   5.1 Personaldienstleistung (PDL), eVENT 5
   5.2 Gebäudedienstleistung (GDL), u.a. 5
6. Support/Hotline/Ticketsystem 5
   6.1 Support-Hotline(s) für Key-User 5
   6.2 Alternative Systeme 6
   6.3 Fernwartung per TeamViewer 6
   6.4 Rückrufservice 6
   6.5 Video-Tutorials 6
7. Sonstiges 7

1. Allgemein

Die Support-Leistungen von der zvoove Software Germany GmbH (im Weiteren: zvoove), insbesondere Erreichbarkeit des Kunden-Supports, werden dem Kunden entsprechend den nachfolgenden Regelungen zur Verfügung gestellt. Neben diesem Dokument gelten insoweit die Regelung des Vertrages/Auftrages und die „Allgemeinen Geschäftsbedingungen“ von zvoove sowie der mit dem Kunden geschlossene Vertrag über die Auftragsverarbeitung i.S.d. Art. 28 DSGVO.

2. Struktur Kunden-Support

zvoove ist nachhaltig bemüht, Software-Usern bestmögliche Unterstützung bei der Anwendung von zvoove-Software zu gewährleisten. Um insoweit eine für den Kunden verlässliche Erreichbarkeit des zvoove-Supports zu ermöglichen, werden Maßnahmen getroffen, die sicherstellen, dass Anfragen an den Support nur von geschulten Mitarbeitern des Kunden (sog. Key-Usern) gestellt werden. Diese Key-User sollen zentrale Ansprechpartner für ihre Kollegen in Fragen der Software-Anwendung sein und werden durch zvoove-Schulungen und Tutorials hierfür mit dem notwendigen Wissen ausgestattet. In schwierigen Einzelfragen und natürlich bei technischen Problemen können diese Key-User sich dann mit dem zvoove Kunden-Support in Verbindung setzen, um dort effektive Unterstützung und Hilfe zu erhalten.

Durch diese Struktur des Kunden-Supports möchten wir verhindern, dass unsere Support-Hotlines dauerhaft mit unzähligen einfachen Anfragen belegt sind, die eigentlich durch einen Blick in die in der zvoove-Software implementierte Hilfe (Taste F5) oder ein Handbuch ohne Weiteres hätte geklärt werden können. Darüber hinaus zeigt unsere Erfahrung, dass es für ein gewinnbringendes Arbeiten mit einer komplexen Branchensoftware unerlässlich ist, dass zumindest einzelne Mitarbeiter im Anwender-Unternehmen grundlegend im Umgang mit der Software geschult sind und regelmäßig ihr Wissen auffrischen. Auch ist ein geschulter Key-User im Kontakt mit unserem Kunden-Support viel effektiver in der Lage, individuelle Einstellungen im System des Kunden und auftretende Probleme zu kommunizieren. So ermöglicht er eine optimale und zielgerichtete Unterstützung durch unsere Support-Mitarbeiter.

3. Key-User

Key-User ist ein vom Kunden benannter zentraler Ansprechpartner in seinem Unternehmen, der in der Anwendung der vom Kunden eingesetzten zvoove-Software geschult ist. Als ausreichende Schulung in diesem Sinne gilt die Teilnahme an einem Grundlagen-/Einführungsseminar von zvoove („Roter Faden/Basic“). Darüber hinaus soll ein Key-User des Kunden regelmäßig an Schulungen von zvoove teilnehmen, wie z.B. am sog. Jahresendseminar (für Payroll), um über Neuerungen und aktuelle Entwicklungen innerhalb der Software informiert zu sein.

Die maximale Anzahl der Key-User richtet sich nach dem entsprechenden Service-Paket (siehe Ziff. 4.4.). Jeder Key-User auf Kundenseite erhält eine persönliche Key-User-ID, die für die Authentifizierung im zvoove-Support benötigt wird. Alle Leistungen des Service-Paketes dürfen nur von den aktiven und geschulten Key-Usern in Anspruch genommen werden. zvoove ist insoweit berechtigt, im Kunden-Kontakt die Key-User-ID oder andere personenbezogene Daten des Anrufers abzufragen. Die Weitergabe der Key-User-ID innerhalb/außerhalb des Unternehmens ist nicht gestattet. zvoove behält sich vor, bei missbräuchlicher Weitergabe der Key-User-ID an Dritte die erteilten Support-Leistungen kostenpflichtig abzurechnen. Das Nachbestellen eines Key-Users (nur im Professional Plus Paket möglich) ist über den Webshop möglich. Pro Paket muss eine Vertretung für den aktiven Key-User festgelegt werden, der bei Abwesenheit manuell vom Kunden als Key-User aktiviert werden muss. Eine Änderung oder ein Wechsel von Key-Usern kann frühestens nach Ablauf von 24 Stunden erneut vorgenommen werden.

4. Leistungen

1. Die Beratung des Kunden oder dessen in der Anwendung der Software geschulten (Roter-Faden/Basic-Seminar) Key-User in deutscher Sprache bei technischen Fragen bzgl. der Anwendung der Software sowie ggf. auftretenden Störungen im Ablauf der Software.

2. Wartungsleistungen und die damit im Zusammenhang stehenden Dienstleistung stehen dem Kunden/Key-User Mo. – Do. von 08.00 – 17.00 Uhr und Freitag von 08.00 – 15.00 Uhr, außer an bundesweit einheitlichen Feiertagen und gesetzlichen Feiertagen in Nordrhein-Westfalen, Bayern oder Niedersachsen zur Verfügung. Im Einzelfall und nach vorheriger Ankündigung an den Kunden können die vorgenannten Zeiten vorübergehend verkürzt werden (z.B. bei Betriebsversammlungen, technischer Wartung). Auf Wunsch des Key-Users stellt zvoove außerhalb der vorstehenden Zeiten einen kostenpflichtigen Bereitschaftsdienst, der vom Kunden/Key-User spätestens 2 Tage vor Inanspruchnahme angemeldet werden muss. Der Bereitschaftsdienst ist gesondert; nach den jeweils geltenden Stundensätzen von zvoove durch den Kunden zu vergüten.

3. Unterstützung des Kunden/Key-User bei der Störungsbeseitigung.

4. Folgende Support-Leistungen stehen innerhalb der unterschiedlichen Leistungs-Pakete zur Verfügung:

Basic

- Priorität Standard
- Key-User 2
- Support via E-Mail & Chat*
- Video-Tutorials
- Online-Support
- Inkl. 2 Focus Sessions im Jahr** (pro Kalenderjahr)

Professional

- Priorität Erhöht
- Key-User 3
- Support via Hotline
- Support via E-Mail & Chat
- Video-Tutorials
- Online-Support
- Inkl. 3 Focus Sessions im Jahr** (pro Kalenderjahr)

Professional Plus

- Priorität VIP
- Key-User 4
- Support via Hotline
- Support via E-Mail & Chat
- Rückruf-Service
- Video-Tutorials
- Online-Support
- Datenanalyse
- Inkl. 4 Focus Sessions im Jahr** (pro Kalenderjahr)
- Inkl. 1 Seminar im Jahr** (pro Kalenderjahr)

*Für Bestandskunden mit laufenden Altverträgen (Stand 04/2021) ist auch im Basic-Support die Telefon-Hotline nutzbar.
** Seminare/Webinare aus jeweils aktueller Veranstaltungsliste von zvoove. Nicht wahrgenommene Seminare/Webinare können nicht in das Folgejahr übernommen werden.

Alle Support-Leistungen aus den o.g. Service-Paketen dürfen nur von den definierten aktiven Key-Usern des Kunden in Anspruch genommen werden.

5. Nicht zu den Vertragsleistungen innerhalb der Service-/Support-Pakete gehören insbesondere:

- Nachträgliche Einarbeitung und/oder Schulung des Kunden bzw. seiner Key-User/Mitarbeiter außerhalb der im Paket beinhalteten Seminare/Webinare;
- Die Beratung des Kunden oder dessen in der Anwendung der Software ungeschulten Mitarbeitern bei technischen Fragen bzgl. der Anwendung der Software sowie im Ablauf der Software.
- Dienstleistungen von zvoove vor Ort im Unternehmen des Kunden (s. AGB / Teil D.);
- Individuelle Programmänderungen oder –erweiterungen für den Kunden (s. AGB / Teil C.)
- Übersetzungen von Deutsch in andere Sprachen;
- Pflege und Updates der vom Kunden eingesetzten Datenbank. Soweit der Kunden Leistungen im Sinne dieser Ziff. 2.2. bei zvoove in Auftrag gibt, werden diese gesondert nach den aktuellen Vergütungssätzen von zvoove in Rechnung gestellt. (s. auch AGB / Teil D.)
- Rechtliche und/oder steuerrechtliche Beratung.

6. Sowohl Pflege und Wartung als auch der Software-Support kann nur erfolgen, wenn der Kunde die jeweils aktuelle Version der vertragsgegenständlichen Software einsetzt.

5. Upgrade/Downgrade

5.1 Personaldienstleistung (PDL), eVENT

Im Produktbereich der Personaldienstleistung (zvoove PDL) richtet sich der Umfang der Service-Leistungen i.S.d. Ziff. 4.4. nach dem gebuchten Software-Paket des Kunden. Ein Upgrade oder Downgrade der Service-Leistungen kann nur mit einem entsprechenden Wechsel des Software-Paketes erfolgen. Es gelten insoweit die Regelungen aus den Speziellen Vertragsbedingungen Software-Pakete, dort Ziff. 6.2. Soweit der Kunde noch keinen Vertrag über ein Software-Paket abgeschlossen hat (Altverträge) gelten die Regelungen aus der nachfolgenden Ziff. 5.2. entsprechend.

5.2 Gebäudedienstleistung (GDL), u.a.

In den übrigen Produktbereichen, also z.B. zooove GDL (Gebäudedienstleistung) richtet sich der Umfang der Service-Leistungen nach dem Standard Basic i.S.d. Ziff.4.4. ii Ein (kostenpflichtiges) Upgrade der Service-Leistungen ist jederzeit möglich. Ein Downgrade der Service-Leistungen auf den nächst niedrigeren Standard ist nur nach jeweils 12 Monaten Laufzeit möglich.

6. Support/Hotline/Ticketsystem

6.1 Support-Hotline(s) für Key-User

Soweit mit dem Kunden vertraglich vereinbart (Pakete „Professional“ und „Professional Plus“), stehen den Key-Usern des Kunden im Rahmen des Hotline-Supports über nachfolgend aufgeführten Hotline-Rufnummern qualifizierte zvoove-Mitarbeiter zur Klärung von Einzelfragen in deutscher Sprache zur Verfügung:

Software-Support	E-Mail	Durchwahl
zvoove-Support-Hotline	-	-555
zvoove (für Personaldienstleister)	pdl@zvoove.com	-260
zvoove Recruit	recruit@zvoove.com	-271
zvoove Analytics	analytics@zvoove.com	-272
zvoove Payroll	payroll@zvoove.com	-261
zvoove Finance	finance@zvoove.com	-262
zvoove (für Handel)	hdl@zvoove.com	-263
zvoove (für Gebäudedienstleister)	gdl@zvoove.com	-264
zvoove (für Eventdienstleister)	edl@zvoove.com	-265
zvoove Connect	connect@zvoove.com	-267
IT Allgemein	it@zvoove.com	-269
IT-Hosting	hosting@zvoove.com	-268

In Zeiten erhöhten Aufkommens von Kundenanfragen (z.B. Lohnwoche oder Jahresabschluss) kann es vereinzelt zu längeren Wartezeiten innerhalb der Support-Hotline kommen.

6.2 Alternative Systeme

zvoove ist berechtigt, die vorstehend benannte Telefon-Hotline und/oder andere Support-Leistungen ganz oder teilweise durch ein alternatives technisches System (z.B. E-Mail- und/oder Ticket-System) abzulösen, soweit dem Kunden weiterhin adäquate Unterstützung in technischen und Anwendungsfragen zu den von zvoove bereitgestellten Leistungen geboten wird.

6.3 Fernwartung per TeamViewer

Mit dem Kunden kann je nach Service-Paket zu Wartungs- und/oder Support-Zwecken ein Zugriff auf seine internen Systeme /Rechner per Fernzugriff durch zvoove-Mitarbeiter vereinbart werden, sofern dies im Paket beinhaltet ist. In der Regel erfolgt dieser Zugriff über die externe Software TEAMVIEWER (TeamViewer Germany GmbH, Bahnhofplatz 2, 73033 Göppingen), die auch der Kunde auf seinem/seinen Rechner(n) installiert haben muss. Nach unserem Verständnis kommt TeamViewer hierbei nicht einseitig als Subunternehmer von zvoove zum Einsatz, sondern stellt einen Kommunikationsweg zur Verfügung, der sowohl von zvoove als auch durch den Kunden eigenverantwortlich genutzt werden kann. Eine TeamViewer-Sitzung kann hierbei nur durch Mitteilung eines Passwortes durch den Kunden an zvoove initiiert werden und jederzeit einseitig vom Kunden wieder abgebrochen werden.

6.4 Rückrufservice

Der Rückruf-Service ist ein Leistungsbestandteil des Service-Paketes „Professional Plus“ und kann in diesem Zusammenhang über die Hotline gebucht werden. Zwingende Vorrausetzung dafür ist, dass der Kunde mit einer nicht anonymen Telefonnummer anruft, da sonst kein Rückruf gebucht werden kann. Der Rückruf erfolgt innerhalb von 2 Werktagen nach Buchung über die Hotline und innerhalb der oben aufgeführten Hotline-Support Zeiten statt. Der Rückruf erfolgt auf Grundlage der angerufenen Telefonnummer des Kunden.

6.5 Video-Tutorials

Soweit nicht andere URLs/Links an Kunden kommuniziert werden, sind zvoove Video-Tutorials unter https://hub.zvoove.cloud/ abrufbar.

7. Sonstiges

Sollten einzelne Bestimmungen dieser Leistungsbeschreibung ganz oder teilweise nicht durchführbar oder nicht rechtswirksam sein oder werden, so wird hierdurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen sowie des zugrunde liegenden Leistungsvertrages mit dem Kunden nicht berührt.

zvoove ist berechtigt, einzelne der in dieser Leistungsbeschreibung definierten Services unter Berücksichtigung der Interessen der Kunden zu ändern oder an technische Entwicklungen anzupassen, soweit die Qualität der Services sich nicht zum Nachteil des Kunden verschlechtert. Über derartige Änderungen wird zvoove den Kunden rechtzeitig informieren.

[i] Weitere Informationen zur Anmeldung/Einrichtung eines Key-Users finden Sie unter https://hub.zvoove.cloud .

zvoove Software Germany GmbH

von-Humboldt-Str. 2
49835 Wietmarschen-Lohne
Deutschland

Tel.: +49 5908 938-0
E-Mail: hallo@zvoove.com
Internet: www.zvoove.com