



B&S

Beratung, Software und
Service GmbH & Co. KG

Römerstraße 48a
64401 Groß-Bieberau

Telefon (0 61 62) 93 47 - 5

Telefax (0 61 62) 93 47 - 99

Internet <http://www.bs-gruppe.de>

eMail infopost@bs-gruppe.de

B&S, Römerstraße 48a, 64401 Groß-Bieberau

Anwender von P&I LOGA und P&I SMART

bss-DBx

Mai 2007

P&I LOGA / P&I SMART – Softwareservice und –support von B&S

***Sehr geehrte Damen und Herren,
verehrte Kunden und Anwender von P&I LOGA und P&I SMART,***

in diesem Schreiben stellen wir dar, welche Softwareservice- und -supportleistungen Sie aus dem mit uns geschlossenen Vertrag über die Lizenzierung von P&I LOGA bzw. P&I SMART von B&S erwarten dürfen und wie B&S diese für Sie erbringt.

Vorbemerkung:

Die personalwirtschaftlichen Anwendungen P&I LOGA und P&I SMART werden von der P&I Personal und Informatik AG (P&I), Wiesbaden, entwickelt, gewartet und gepflegt. Als Kooperationspartner der P&I führt B&S eigenständig den Vertrieb, die Installation und Einführung, Produktschulungen sowie den Softwareservice und –support für P&I LOGA / P&I SMART bei den mit ihr vertraglich verbundenen Kunden durch. Damit ist B&S für diese Kunden in allen Fragen zu den Systemen P&I LOGA / P&I SMART erster Ansprechpartner.

1. Die B&S Softwareservice- und –supportleistungen sind

- ✓ Telefonservice / Serviceline
- ✓ Aktuelle Softwareversionen / Programm-Updates (Releases)
- ✓ Produkt-, SetUp- und Release-Informationen

2. Art und Weise der Leistungserbringung

2.1 Telefonservice / Serviceline („Hotline“)

Der B&S Telefonservice steht unter der Rufnummer 01805 – 254 127 allgemein montags bis freitags (außer an Feiertagen) in der Zeit von 08:00 Uhr bis 17:00 Uhr, bei Bedarf und besonderer Vereinbarung auch darüber hinaus, für telefonische Auskünfte im Zusammenhang mit P&I LOGA / P&I SMART zur Verfügung.

2.2 Aktuelle Softwareversionen / Programm-Updates (Releases)

Die Belieferung mit den bzw. das Verfügbarmachen der jeweils aktuellen Softwareversionen einschließlich der zugehörigen SetUp- und Release-Dokumentationen erfolgt

- a. bei sog. **Pflicht-Releases (-updates)** durch unaufgeforderte Zusendung der Software auf Datenträger (CD oder DVD) von **B&S** an alle Vertrags-Kunden,
- b. bei sog. **Kann-Releases (-updates)** nur auf ausdrückliche Anforderung der Datenträger durch die **Vertrags-Kunden**. Benutzen Sie bitte hierfür das Anforderungsformular auf der B&S-Internetseite www.bs-gruppe.de, Rubrik „Produkt-Support \ 2. Aktuelles Release“.

2.3 Produkt-, SetUp- und Release-Informationen

Alle für die Erfüllung der vertraglichen Pflichten erforderlichen Informationen, wie Produkt-, SetUp- und Release-Informationen werden auf der B&S-Internetseite, Rubrik „Produkt-Support“ zur Verfügung gestellt.

Dazu gehören

- a) die aktuellen Banken- und Krankenkassentabellen,
- b) die jeweilige SetUp- (=Systemtechnik-) und
- c) die jeweilige Release-Dokumentation (= fachliche Doku),
die beide bereits vor dem jeweiligen Releaseversand verfügbar gemacht werden; dies dient u.a. der Entscheidungsfindung bei den Vertragskunden, ob ein Kann-Release abzufordern ist oder nicht.

3. Erweiterter Produkt-Support für P&I LOGA / P&I SMART

Mit dem erweiterten Produkt-Support erbringt B&S über die vertraglich vereinbarten Softwareservice- und –supportleistungen hinaus ergänzende Dienstleistungen für Sie, unsere Vertragskunden, die zum einen der Verbesserung der unmittelbaren Unterstützung im Problem- und Fehlerfall, zum anderen der umfassenderen Information über die Produktentwicklung dienen;

dies sind:

3.1 Fernunterstützung (remote support) mittels netviewer®

Das System „netviewer“ gibt uns auf einem für Sie als Kunden einfachen und sicheren Weg sehr gute Möglichkeiten zur unmittelbaren Hilfe und Unterstützung, in dem wir uns via Internet auf Ihr System aufschalten und mit Ihnen zusammen - und damit unter Ihren Augen – Problemstellungen beseitigen können. Sie benötigen hierfür lediglich auf Ihrem P&I LOGA / P&I SMART-Arbeitsplatzcomputer einen Internet-Zugang und die netviewer-Software für Kunden, die wir Ihnen ebenfalls zum Herunterladen auf unserer Internetseite unter der Rubrik „Produkt-Support“ zur Verfügung stellen. Für jede „Sitzung“ mit einem unserer Anwendungsberater benötigen Sie von uns dann einen neuen Zugangscode, dies schützt Sie und Ihr System vor unbefugtem Zugriff.

3.2 Zugang zu Produkt- / Release-Informationen der P&I

Neben den über den freien Zugang zu den allgemeinen P&I-Internetseiten (www.pi-ag.com) erhältlichen Informationen haben wir mit P&I vereinbart, dass B&S-Kunden jetzt zusätzlich auch Zugang zu den geschützten Support-Seiten von P&I bekommen. Auch diesen Zugang erhalten Sie über die B&S-Internetseite \ Rubrik „Produkt-Support \ 4. Erweiterter Produkt-Support“. Hierzu benötigen Sie Ihr sog. „Kundenkürzel“ für die Eingabe unter „Nutzer“ und eine „Nummer“ als Ihr „Passwort“; die LOGIN-Daten können Sie, sofern Sie diese nicht kennen, bei uns erfragen.

Wie Sie diese P&I-Support-Seiten nutzen können, beschreibt Ihnen eine kleine Bedienungsanleitung, die Sie ebenfalls auf der vorgenannten B&S-Seite finden.

Wichtig für Sie als Vertrags-Kunde von B&S ist hier noch, dass Sie bitte über die P&I-Seiten keine Release-Abforderung durchführen und auch keine Hotline-Tickets absetzen, sondern diese nur für Zwecke der Information und ggfs. des direkten Downloads von sog. ServicePacks oder Hotfixes benutzen.

Wir hoffen, mit unserem Angebot an Softwareservice- und –supportleistungen Ihren Bedarf zu treffen und würden uns freuen, wenn wir mit unseren Leistungen Ihre Personalarbeit optimal unterstützen, denn das sollte unser gemeinsames Ziel sein.

Für Fragen und Anregungen stehen wir unter der Ruf-Nummer 06162 – 93 47 5 gerne zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

B&S Beratung, Software und Service GmbH & Co. KG

gez. Dieter Buxmann

Dieter Buxmann
Geschäftsführer