

Übersicht Stundensätze

Vorteile GMS Software Wartungsverträge

In einem **Wartungsvertrag inkludiert** sind Wartungsarbeiten u. Störungsbeseitigung der GMS Software. **Nicht inkludiert** sind kundenspezifische Einstellungen, Fragen und Schulungen der GMS Software, sowie Fragen und Probleme bei Software von Drittanbietern (Office/Windows) sowie Hardwaredefekte. Diese Arbeiten werden lt. aktuellen Stundensätzen quartalsweise im Nachhinein verrechnet.

Wöchentlich erhalten Sie den Hotlinebericht, der über die durchgeführten Leistungen informiert. Bitte kontrollieren Sie diese Berichte, die Leistungen werden für die Verrechnung herangezogen.

Mit **gültigen Wartungsvertrag (bzw. Basis Wartungsvertrag)** wird Ihr Wartungsfall priorisiert.

Wartungsvertrag wird in Folge mit WV abgekürzt.

Support via Telefon/Fernwartung/vor Ort	OHNE WV	BASIS WV	MIT 24h WV
• Betreuungszeiten (werktags Mo – Fr) ausgenommen Feiertag	09:00 – 17:00 Uhr	09:00 – 17:00 Uhr	08:00 – 18:00 Uhr
• Stundensatz Telefon/Fernwartung	lt. akt. Stundensätze	inkludiert lt. Wartungsvertrag	inkludiert lt. Wartungsvertrag
• Stundensatz vor Ort exkl. Fahrtspesen	lt. akt. Stundensätze	inkludiert lt. Wartungsvertrag	inkludiert lt. Wartungsvertrag

aktuelle Stundensätze via Telefon/Fernwartung/vor Ort (exkl. Fahrtkosten)	OHNE WV	BASIS WV	MIT 24h WV
• IT-Techniker und IT-Kassentechniker sowie IT-Trainer Kassensoftware	€ 119,00	€ 119,00	€ 107,10 (€ 119,00 -10%)
• IT-Softwarespezialist, IT-Trainer Hotelsoftware sowie Betriebsberatung, Konfiguration und Organisation für GMS Hotel Felix, GMS Wellness Planer, GMS Event Planer	€ 129,00	€ 129,00	€ 116,10 (€ 129,00 -10%)
• IT-Softwarespezialist GMS Waren Control	€ 129,00	€ 129,00	€ 116,10 (€ 129,00 -10%)
• IT-Server-/Netzwerkspezialist	€ 159,00	€ 159,00	€ 143,10 (€ 159,00 -10%)
• IT Softwarespezialist Medical	€ 168,00	€ 168,00	€ 151,20 (€ 168,00 -10%)

GMS Hutter GmbH & Co KG
5020 Salzburg, Schillerstraße 25

• Spezial- und Einzelprogrammierungen / Senior Consultant	€ 189,00	€ 189,00	€ 170,10 (€ 189,00 -10%)
• sonstige Hard-/Softwareprobleme via Fernwartung je nach durchgeführter Arbeit (Abrechnung erfolgt quartalsweise)	ab € 119,00	ab € 119,00	Ab € 107,10 (€ 119,00 -10%)

Außerhalb der Bürozeiten steht Ihnen eine **Notfall-Hotline** zur Verfügung. Diese soll nur in einem Notfall verwendet werden.

Kunden **ohne Wartungsvertrag** (bzw. Kunden mit Basis Wartungsvertrag) können die Notfall-Hotline außerhalb der Bürozeiten selbstverständlich auch in Anspruch nehmen. Es wird jedoch eine Rufbereitschaft in Höhe von EUR 90,00 pro Anruf (exkl. der Arbeitszeit) verrechnet.

Notfall-Hotline (außerhalb der Bürozeiten)	OHNE WV	BASIS WV	MIT 24h WV
• Rufbereitschaft (Pauschale pro Wartungsfall exkl. Arbeitszeit)	€ 90,00	€ 90,00	inkludiert lt. Wartungsvertrag
• Stundensatz Telefon/Fernwartung	lt. akt. Stundensätze	lt. akt. Stundensätze	

Updates (exkl. Hardware und Arbeitszeit) Arbeits- und Fahrtkosten werden nach tatsächlichem Aufwand abgerechnet)	OHNE WV	BASIS WV	MIT 24h WV
• einfache gesetzliche Änderungen • alle technischen Neuerungen • alle Upgrades und Updates zu neuesten Versionen	kostenpflichtig 30 bis 50 % vom Neupreis	inkludiert lt. Wartungsvertrag	inkludiert lt. Wartungsvertrag

Fahrtkosten

• Fahrtpauschalen werden individuell angepasst und nach tatsächlichem Aufwand abgerechnet Berechnungsbasis EUR 0,42 pro Kilometer und EUR 70,00 pro Fahrtstunde (Änderung ab 01.07.15)
• Nächtigung sofern nicht vom Auftraggeber zur Verfügung gestellt – nach Aufwand

Vorteile Ihres Wartungsvertrages

1. Verbesserungen des Leistungsumfanges
2. Bereinigen und Korrekturen von Programmfehlern
3. Produktanpassungen bei gesetzlichen Änderungen
4. Produktverbesserungen durch GMS für Standardversionen

GMS stellt diese Programmupdates zu festgelegten Terminen zur Verfügung.



GMS Hutter GmbH & Co KG
5020 Salzburg, Schillerstraße 25

Hotlinenummer: +43 664 3805409

Ihre **GMS Hotline** ist rund um die Uhr an 365 Tagen im Jahr für Sie erreichbar. Alle Anrufe werden von einem Call-Agenten aufgenommen. Die **Bearbeitung der einzelnen Wartungsfälle** hängt vom **Eintreffen** und von der **Dringlichkeit** ab bzw. ob der GMS Kunde einen **gültigen Wartungsvertrag** hat.

Unter <https://www.gms.info/unternehmen/team> sehen Sie das Team der Firma GMS.

Bitte beachten Sie, dass die GMS Hotline außerhalb der Bürozeiten eine Notfall-Hotline ist und sollte auch nur dafür verwendet werden. Wir bitten Sie etwaige Anpassungen von Listen, Änderungswünsche und sonstige Fragen während der Betreuungszeit bekannt zu geben.

Haben Sie noch Fragen zu Ihrem Wartungsvertrag oder den GMS Leistungen, dann melden Sie sich bitte per Mail unter office@gms.info – wir informieren Sie gerne.

Auf eine weitere gute Zusammenarbeit freut sich Ihre GMS!