

auxalia WESTCAM AG

Hotlinevertrag – ab 01.08.2026

Entscheidend für die Qualität der Hotline ist, dass Ihre Fragen schnell und kompetent beantwortet werden. Kostenintensive Ausfallzeiten können so möglichst kurzgehalten werden. Dazu bieten wir Ihnen ein Team aus Spezialisten mit branchenspezifischen Fachkenntnissen, die Ihnen im Rahmen der Hotlinebedingungen mit Rat und Tat zur Seite stehen.

Die Leistungen des auxalia WESTCAM Hotlinevertrages

Unser Hotline-Team (exkl. Datenmanagement-Team) steht Ihnen telefonisch oder per Support-Mail zu folgenden Zeiten gerne zur Verfügung:

Montag bis Donnerstag: 8.00 bis 12.00 Uhr und 13.00 bis 17.00 Uhr
Freitag: 8.00 bis 12.00 Uhr

Unser Datenmanagement-Hotline-Team ist telefonisch oder per Support-Mail (support.pdm@westcam-group.com) gerne zu folgenden Zeiten für Sie da:

Montag bis Donnerstag: 08.00 bis 12.00 Uhr
Freitag: 10.00 bis 12.00 Uhr

Außerhalb dieser Zeiten sind wir per Support-Mail (support@westcam.at) erreichbar und werden so rasch wie möglich Ihre Fragen beantworten.

Der auxalia WESTCAM Hotlinevertrag beinhaltet:

- Telefonische Auskünfte und Unterstützung bei individuellen Fragen zur Arbeit mit der bei uns erworbenen Soft- und Hardware unter folgenden Support-Telefonnummern:
 - ZEISS 3D-Messtechnik: +41 (56) 5614-695 oder support.3dm@westcam.ch
 - Autodesk CAD (Inventor, AutoCAD): +41 (56) 5614-692 oder support.cad@westcam-group.com
 - Datenmanagement (Vault): +41 (56) 5614-693 support.pdm@westcam-group.com
- Anfragen per Support-Mail: Bei einer Anfrage per Mail können Sie Ihre Beispieldaten gleich mit senden. Somit können wir gezielter nach dem Problem suchen und Ihnen dadurch schneller eine Lösung anbieten. Natürlich können Sie diese Anfragen auch außerhalb unserer Hotlinezeiten stellen, wir werden uns so rasch wie möglich darum kümmern.
- Um die Lösung eines Support-Falles schnellstmöglich umsetzen zu können, kann es nützlich sein, über Web eine Verbindung zu dem betroffenen Client oder Server herzustellen. So kann gewährleistet werden, dass unsere Support-Mitarbeiter ohne Informationsverluste durch Kommunikation die gesamte Betrachtung des Falles vornehmen können. Für eine entsprechende Verbindung wird seitens auxalia WESTCAM AG ausschließlich TeamViewer verwendet.
- Es werden nur Microsoft Workstation Betriebssysteme unterstützt (ausgeschlossen von dem Support sind beispielsweise Android-devices, OS X- bzw. iOS-devices oder Parallels Desktop, etc.)

Ausgenommene Leistung:

Wir unterstützen Sie natürlich auch bei benutzerspezifischen Systemanpassungen, Installationen und Programmierungen. Diese sind in den Hotline-Leistungen nicht inkludiert und werden daher getrennt verrechnet. Bei telefonischen Hotlineauskünften hat grundsätzlich der Kunde bei auxalia WESTCAM AG anzurufen und die Telefongebühren zu tragen.

Dauer und Umfang des auxalia WESTCAM Hotlinevertrages

Der Hotlinevertrag tritt mit Datum der Bestellung bei auxalia WESTCAM AG in Kraft und läuft bis zu dem im Angebot/Auftragsbestätigung festgelegten Datum. Der Hotlinevertrag verlängert sich automatisch um jeweils ein Jahr, wenn der Kunde nicht unter Einhaltung einer Frist von drei Monaten zum Ablaufdatum gegenüber auxalia WESTCAM AG die Kündigung schriftlich erklärt. Ändert sich die Anzahl der Arbeitsplätze, so wird der Hotlinevertrag automatisch entsprechend angepasst. auxalia WESTCAM AG behält sich das Recht vor, den Hotlinevertrag unter Einhaltung einer Frist von einem Monat zum Vertragsende zu kündigen.

Preise des auxalia WESTCAM Hotlinevertrages

Der Hotlinevertrag bezieht sich auf das jeweilige Produkt und beinhaltet sämtliche Anfragen zur erworbenen Soft- und Hardware innerhalb der Laufzeit des Vertrages. Die Hotline wird jeweils zu Beginn der Laufzeit im Voraus in Rechnung gestellt.

Dank der auxalia WESTCAM Hotline, der fachlichen Hilfestellung über Telefon bzw. Web-Konferenz (TeamViewer), stellen wir den effizienten Einsatz Ihrer Produkte sicher. Diese Leistung wird über einen jährlichen Pauschalbetrag abgegolten. In den Folgejahren wird Ihr neuer Hotline-Preis jeweils um + 3,5 % p.a. angepasst.

„Hotline by Call“

Ist der Hotlinevertrag abgelaufen oder ist kein Vertrag vorhanden, so kommt „Hotline by Call“ zum Tragen, d.h. für jeden Supportfall wird die zur Problemlösung aufgewendete Zeit verrechnet. Für jede angefangene Viertelstunde werden CHF 55,00 verrechnet.

Produkte im Rahmen des Hotlinevertrags

Im Rahmen des Hotlinevertrags werden die folgenden Produkte unterstützt. Nicht angeführte Produkte sind von der Hotlinebetreuung ausgeschlossen.

- **3D-Messtechnik:** ZEISS Messsysteme, ZEISS System- und Inspektionsoftware
- **CAD:** AutoCAD LT, AutoCAD, AutoCAD Mechanical, AutoCAD Architecture, Inventor, Navisworks, Revit, Vault, PSP, Autodesk Network license manager
- **Simulation:** Autodesk Moldflow

Geheimhaltung

Alle unsere Mitarbeiter haben sich zur Geheimhaltung von Daten unserer Kunden verpflichtet. Dies gilt für übermittelte Daten ebenso, wie für Daten die via Desktop Streaming eingesehen werden. Allerdings ist es eventuell für eine effiziente Problemverifizierung und -behebung zweckmässig, als vertraulich ausgewiesene Daten an den Software-Hersteller weiterzuleiten. Sollte eine solche Weitergabe im Einzelfall ausgeschlossen werden, so ist dies seitens des Kunden aktiv schriftlich an auxalia WESTCAM AG (per E-Mail) im Rahmen der Datenüberlassung je Supportfall festzuhalten.