

VAB-TAU – Bedingungen und Hinweise zur Meldung/Beauftragung (Formular)

"VAB-TAU" - "Ticket Anwender Unterstützung" (31232.txt) ist eine Dienstleistung von Schäfer VAB und bietet der zuständigen Person (AnwenderIn) die Möglichkeit eine koordinierte Hilfsmaßnahme für Themen rund um PC-VAB bei Schäfer VAB zu beauftragen.

www.schaefer-vab.de – Support/Hilfe – PC-VAB_Themen – 31232.txt (Textdatei) oder Formular 31232...pdf

Hintergrund: Die jeweils (beauftragte) Kundenbetreuung des Lizenzgebers kennt sich ggf. nicht in jedem Detail zu PC-VAB aus. Um eine weitergehende Hilfsmaßnahme zur Lösung eines komplexen Thema's zu koordinieren, wurde VAB-TAU geschaffen.

→ Grundsätzlich ist VAB-TAU kostenpflichtig (49,- EURO inkl. MwSt. pro angefangene halbe Stunde), sofern nichts anderes zwischen Auftraggeber und Schäfer VAB vereinbart.

Folgende Vorgehensweise ist zu beachten:

a) Das Thema/das Problem sollte detailliert per ausgefülltem Formular oder formlos per E-Mail wie folgt gemeldet werden:

- Lizenz beginnt mit „K“ -> Formular/Inhalt direkt an Schäfer VAB

-> Für Kunden mit K-Lizenz ist VAB-TAU während der Betreuungszeiten i.d.R. kostenfrei!

- Lizenz beginnt mit "F", "G", "R", "V" und "Y" -> Formular/Inhalt an Lizenzgeber (Bank....)

Ausnahme: Beginnt die Lizenz mit F0111S, R0047S, R0054S, R0113S, Y0645S, dann bitte Formular/Inhalt direkt an Schäfer VAB

→ Welche Informationen benötigt die Schäfer VAB für eine Hilfsmaßnahme?

I. Auftraggeber/Lizenznehmer (Bank, Verein, Gemeinschaft) Lizenznummer, Name Verein/Gemeinschaft, Anwender-Kontaktdaten (Festnetz- Rufnummer, E-Mail-Adresse)

II. Eine möglichst detaillierte Beschreibung durch die zuständige Person (AnwenderIn) ist zwingend notwendig!

III. Der/Die AnwenderIn muss ZWEI Termine mit fester Uhrzeit mitteilen/eintragen, damit zu diesen "Betreuungszeitpunkten" - auch BZP genannt - die Hilfsmaßnahme geplant werden könnte. z.B. 31.10.2018 10:00 Uhr, 02.11.2018 11:00 Uhr

III. Es erfolgt eine Terminbestätigung von Schäfer VAB. Bitte 7 Werktage als Vorlauf einplanen!

Sofern das Thema nicht im Vorfeld gelöst werden kann, rufen **WIR** Sie zum vereinbarten Betreuungszeitpunkt an!

Daher bitte KEINE Zeiträume (z.B. von 08:00 - 22:00 Uhr) angeben, sondern eine fest Uhrzeit! Alternativ schalten wir eine Sonder-Rufnummer für die zuständige Person, wenn keine feste Uhrzeit machbar ist.

IV. Das PC-System sollte sich mit dem Internet verbinden können, damit ggf. eine Fernwartung (pc-visit) stattfinden kann. Es gelten die Bedingungen BBAV (DSGVO).

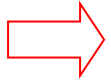
Hinweis: VAB-TAU ist immer dann kostenpflichtig wenn VAB-STEPS (Netzwerk-Install, etc.) nicht eingehalten wird oder sich die Themen nicht direkt auf PC-VAB beziehen (z.B. Schulung, Einrichtung Fremdprogramm, Daten aus PC-VAB für ein Fremdprogramm, Hilfe bei der Windows-Konfiguration, usw.)

Entscheidend ist hierbei die Vorab-Analyse aufgrund des VAB-TAU Formulars bzw. dessen Inhalt. Je detaillierter die Beschreibung, desto effektiver und dadurch ggf. kostengünstiger die Hilfsmaßnahme...

Wir wünschen weiterhin viel Erfolg mit PC-VAB

Das Berater-Team von Schäfer VAB

PDF-Dokumente bitte ausfüllen, unterschreiben, übermitteln - Mussfelder mit * gekennzeichnet!



Informationen zum Auftraggeber

Name Auftraggeber* (Bank/Verband, Verein, Gemeinschaft)	VIOS-ID* (z.B. B1234S oder K471102S)	VGNR (z.B. 30123)
Name Ansprechpartner beim Auftraggeber*	Telefon*:	E-Mail*:

Dieser VAB-TAU Vorgang bezieht sich auf die Lizenznummer*:

--	--	--

z.B. B1234S - 0002

Hintergrund-Bildschirm PC-VAB

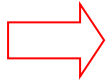
Lizenz für: Verein oder Gemeinschaft	Betreuung durch Schäfer VAB mail@schaefer-vab.de
Lizenz: B1234S-0002	Lizenz: K4711S-002S

Angaben zur zuständigen Person (AnwenderIn) – Mussfelder!

Name AnwenderIn*	Name Lizenznehmer* (Verein/Gemeinschaft)
Festnetz-Telefon-Rufnummer*	E-Mail (notwendig wg. Terminvereinbarung)
Optional Versandadresse (Str., PLZ, Ort)	Optional Mobilfunk-Rufnummer

Beschreibung des Thema's bzw. des Problems rund um PC-VAB

Allgemeine Zuordnung falls möglich



Themen im Bezug auf Installation, Lizenz, Datenzugriff

Lizenzproblem bzw. Ablaufproblem

Kein Datenzugriff möglich

(Fehler-)Meldung während der Installation

Das Kennwort wird nicht akzeptiert

Themen im produktiven Betrieb von PC-VAB

Beitragsabrechnung SEPA-Lastschrift (XML-Datei)

Meldung an den Sportbund

Kassenbuch/Mitgliedskonto

Erzeugen von Auswertungen (Mitgliederliste, etc.)



Beschreiben Sie das Thema/das Problem möglichst detailliert im folgenden Textfeld*

VAB-TAU
 (Meldung/Beauftragung PC-**VAB**
 Support-Ticket zur **A**nwender-**U**nterstützung)

- Aktuelle Datensicherung(en) an einem sicheren Ort vorhanden
 (Durch den Anwender manuell erstellt über „Datei“ – „Datensicherung“ – „Gesamtbestand sichern“)
 Nennen Sie ggf. den Dateiname der/einer vorhandenen Datensicherung:

(z.B. B1234S_4711_171129_1933_SAVE_001.VAB, und B1234S_...CONT_000.VAB)

Es ist folgende PC-VAB Version installiert:



Vorbereitung einer Hilfsmaßnahme – Terminvorschläge

Für die effektive Vorbereitung einer möglichen Hilfsmaßnahme sind im Vorfeld durch den Anwender (Seite 1) zwei Termine (sogenannte Betreuungszeitpunkte) mit FESTER Uhrzeit zu nennen. Bitte beachten Sie die Vorlauf-Fristen und weitere Info's auf Seite 1 bzw. Anhang!

Datum Betreuungszeitpunkt (BZP1) (Mo – Do)	Feste Uhrzeit (z.B. 10:30 Uhr)
Datum Betreuungszeitpunkt (BZP2) (Mo – Do)	Feste Uhrzeit (z.B. 10:30 Uhr)

Leistungsumfang VAB-TAU (Art-Nr. 444):

Art-Nr.	Produkt	Einheit	Euro inkl. Mwst.
444	VAB-TAU (Hilfestellung zu PC-VAB)	Pro angefangene halbe Stunde (30 min)	49,-

Das mögliche Entgelt für VAB-TAU (Art-Nr. 33x) beinhaltet die Beratungsleistung bzw. Hilfestellung zur (Wieder)-Inbetriebnahme von PC-VAB an den/die genannte(n) AnwenderIn als Nutzer einer Lizenz. Es gelten die beigefügten Bedingungen zu VAB-TAU, welche die Schäfer VAB zusätzlich unter www.schaefer-vab.de / Support/Hilfe / PC-VAB_Themen unter dem Punkt 31232.txt bzw. 31232...pdf veröffentlicht hat.



- Ich habe die Hinweise der Schäfer VAB zu VAB-TAU (ggf. unter www.schaefer-vab.de – Support/Hilfe – PC-VAB_Themen – 31232.txt) und die Hinweise im Formular zur Kenntnis genommen



 Datum, Stempel, Unterschrift Auftraggeber (Bank, Verein oder Gemeinschaft)

Name Auftraggeber in Druckbuchstaben