

|   |                    |
|---|--------------------|
| <b>Thema: Updates, Support und Updateverlängerung RediTAC TachoOffice (alle Versionen)</b>  | Datum: 16.06.2011  |
| <b>Inhalt: Informationen zu Updates und Updateverlängerung<br/>FAQ zu Updates und Updateverlängerung<br/>FAQ zu Support und Supportverlängerung</b> | Autor: T. Sawinski |

### Informationen zu Updates und Updateverlängerung

Die Softwareprodukte **rediTAC TachoOffice** sind ab dem Zeitpunkt der ersten Installation/Aktivierung für 12 Monate update- und supportberechtigt (Sonderaktionen ausgenommen).

Wenn Sie nach Ablauf dieses Zeitraumes Ihre Software auf dem aktuellsten Stand halten möchten und auch technischen Support wünschen, ist eine Update-/Supportverlängerung für Ihre Lizenz(en) erforderlich.

Die Updateberechtigung ermöglicht den kostenlosen Zugang zu Produktaktualisierungen. Daneben erhalten Sie telefonischen Support durch den Hersteller und unsere Experten bei Fragen zu technischen Problemen mit der Software.

Näheres siehe auch unter „**FAQ zu Updates und Updateverlängerung**“.

Innerhalb der Laufzeit der Updateberechtigung können Updates aus dem Programm heraus abgerufen werden.

Näheres siehe auch unter „**Wie mache ich ein Softwareupdate?**“.



### Folgende Fragen werden im Rahmen des Themas FAQ behandelt:

- **Wie kann ich feststellen, ob ein neues Update für meine Lizenz bereitsteht?**
- **Wie führe ich ein Softwareupdate durch?**
- **Wie bestelle ich die Updateverlängerung?**
- **Was kostet die Updateverlängerung?**
- **Beginnen die 12 Monate Updateverlängerung mit dem Bestelldatum?**
- **Muss ich die Software neu installieren, wenn ich bisher keine Updates gemacht habe?**
- **Wenn ich heute bestelle, kann ich dann sofort neue Updates laden?**
- **Wird meine Software unbrauchbar, wenn ich keine Verlängerung kaufe?**
- **Ich habe einen Viewer gekauft und möchte jetzt auf eine Pro-Version upgraden. Muss ich dann eine Updateverlängerung für den Viewer oder das Upgrade kaufen?**
- **Was ist der Unterschied zwischen einer Updateverlängerung und einer Supportverlängerung?**
- **Kann ich auch eine Supportverlängerung ohne Updateverlängerung kaufen?**
- **Wenn ich die Updateverlängerung kaufe / in der Vergangenheit gekauft habe, wurde mir immer geholfen. Brauche ich die Supportverlängerung überhaupt?**
- **Was sollte ich vorbereiten, damit mein Problem schnell und erfolgreich gelöst werden kann?**
- **Wenn ich eine Supportverlängerung gekauft habe, wie wird mir geholfen?**
- **Wann kann ich Support erhalten?**

**FAQ zu Updates und Updateverlängerung**

**Wie kann ich feststellen, ob ein neues Update für meine Lizenz bereitsteht?**

**Voraussetzung für Abfrage und Installation von Updates ist eine bestehende stabile Internetverbindung (Port 8443)!**

Klicken Sie auf der Funktionsleiste den Punkt „Hilfe“ und danach auf „Update...“ (Bild 1).

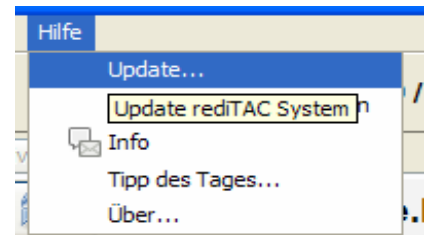


Bild 1

Es erscheint eine Statusmeldung über die aktuelle Version (Bild 2).

Zudem können Sie erkennen, wann zuletzt auf Updates geprüft wurde.

Klicken Sie auf „Weiter“, wenn Sie schon länger keine Updateprüfung mehr gemacht haben oder wenn Sie Informationen über das Bereitstehen eines Updates haben (z. B. durch Informationen des Herstellers, etc.).

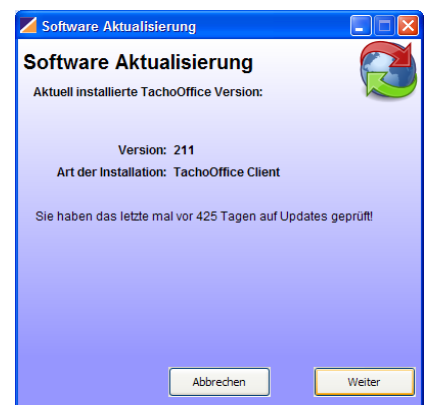


Bild 2

Es erscheint ein Abfragefenster (Bild 3).

Zum Prüfen von Updates markieren Sie den Punkt „Auf Updates prüfen“

Danach klicken Sie auf „Weiter“.



Bild 3

Es können Fenster mit folgenden Meldungen erscheinen:

**„Ihr TachoOffice ist aktuell“ (Bild 4)**

Es ist kein Update verfügbar, Sie können den Vorgang mit „Abbrechen“ beenden.

**„Version XXX“ (Bild 5)**

Es ist ein Update verfügbar, Sie können es mit „Weiter“ abrufen.

**„Ihre Updateberechtigung ist abgelaufen (Bild 6)“**

Sie benötigen eine Updateverlängerung, der Vorgang kann mit „Abbrechen“ beendet werden.



Bild 4

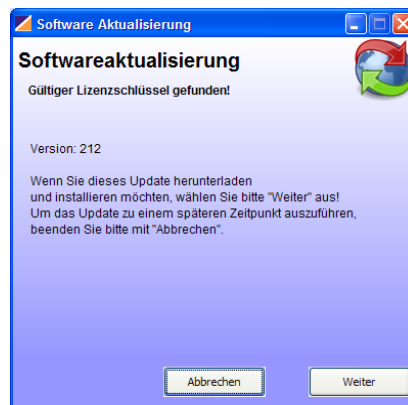


Bild 5



Bild 6

**FAQ zu Updates und Updateverlängerung**

**Wie führe ich ein Softwareupdate durch?**

**Voraussetzung für Abfrage und Installation von Updates ist eine bestehende stabile Internetverbindung (Port 8443)!**

Vor dem Durchführen eines Softwareupdates stellen Sie zunächst fest, ob ein Update verfügbar ist (siehe „**Wie kann ich feststellen, ob ein neues Update für meine Lizenz bereitsteht?**“).

Ein Softwareupdate hat 2 Phasen, zuerst wird das Update-Package herunter geladen, anschließend wird es installiert.

Zunächst wird das Update-Package heruntergeladen.

Nach Erscheinen des Fensters „Softwareaktualisierung – Version: XXX“ (Bild 7) klicken Sie auf „Weiter“



Bild 7

Das Update wird geladen, es erscheint ein Fortschrittsbalken (Bild 8)

Warten Sie ab, bis der Balken „100%“ anzeigt, dies kann je nach Umfang des Update-Packages und der Geschwindigkeit Ihrer Internetverbindung einige Zeit dauern.

**Bitte den Vorgang nicht abbrechen!**

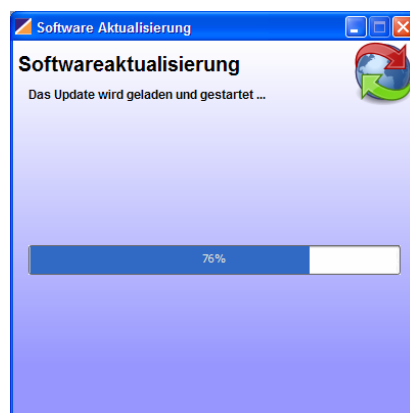


Bild 8

Nach dem erfolgreichen Laden des Updates erscheinen je nach Version einige Meldungen (Bild 9).

Bitte Lesen Sie diese durch und befolgen die Anweisungen.

Mit „OK“ können Sie die Meldungen bestätigen.

Danach beginnt der Installationsprozess (s. Seite 4).

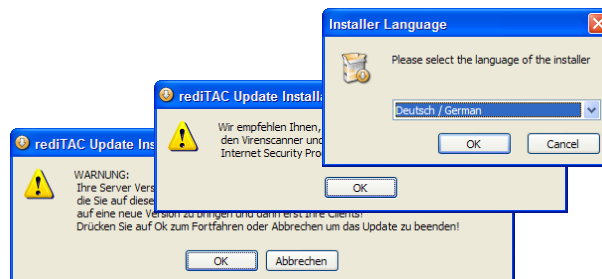


Bild 9

**FAQ zu Updates und Updateverlängerung**

**Wie führe ich ein Softwareupdate durch? (Forts.)**

Nach dem erfolgreichen Laden des Update-Packages folgt die Installation des Updates, welches nach Bestätigen der letzten Meldung mit „OK“ mit dem Erscheinen des Installationsassistenten beginnt (Bild 10).

Starten Sie den Assistenten durch Klicken auf „Weiter“.

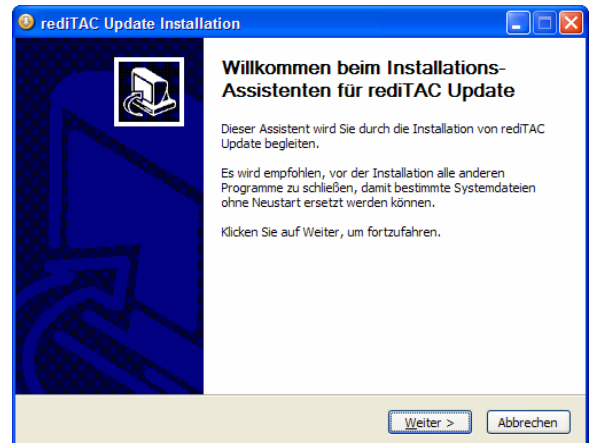


Bild 10

Es erscheint ein Fenster mit der Lizenzvereinbarung (Bild 11).

Bitte lesen Sie diese aufmerksam durch.

Wenn Sie mit den Bedingungen einverstanden sind, klicken Sie auf „Ich akzeptiere das Lizenzabkommen“

Sollten Sie Fragen zu den Lizenzbedingungen haben, wenden Sie sich bitte an den Hersteller oder an uns. Sie finden die Kontaktdaten am Ende dieser PI.

Nach Akzeptieren der Bedingungen klicken Sie auf „Installieren“, um fortzufahren.

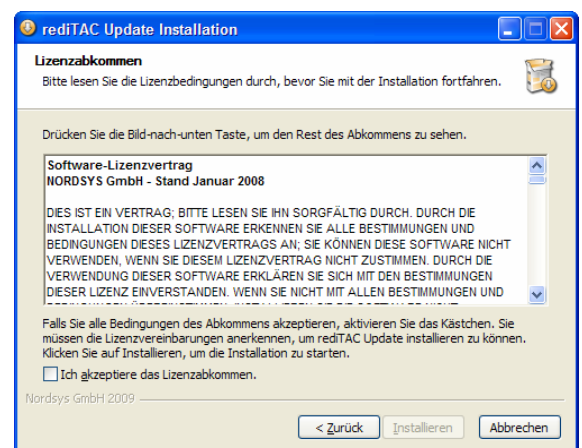


Bild 11

Die Installation startet, es erscheint ein Fortschrittsbalken (Bild 12).

Nach Erreichen von 100% setzen Sie den Vorgang mit „Weiter“ fort.

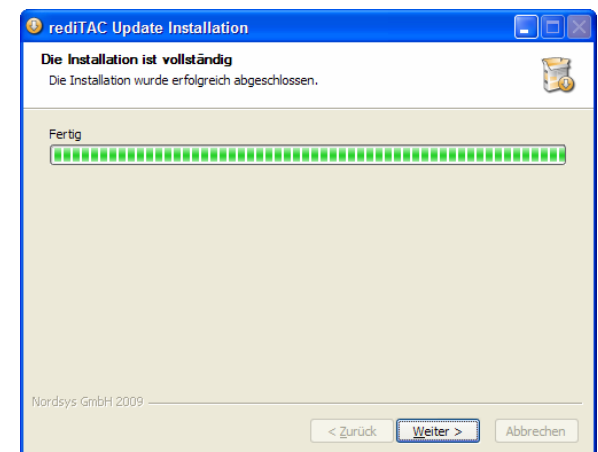


Bild 12

Es erscheint ein Hinweis (Bild 13).

Das Programm rediTAC TachoOffice hat sich bei der Installation abgeschaltet, Sie müssen es nach Ende der Installation wieder starten, wenn Sie weiterarbeiten wollen.

Ein Neustart des Computers ist nicht erforderlich.

Je nach Version ist ggf. ein Update des rediTAC Servers erforderlich

Bestätigen Sie die Meldung mit „OK“



Bild 13

Die Installation des Updates ist jetzt abgeschlossen. Sie können sich die Änderungen, die das Update mit sich bringt, in einer Information anzeigen lassen (s. Seite 5).

**FAQ zu Updates und Updateverlängerung**

**Wie führe ich ein Softwareupdate durch? (Forts.)**

Zum Abschluss der Installation erscheint der Installationsassistent (Bild 14).

Wenn Sie Informationen über die mit dem Update vorgenommenen Änderungen erhalten möchten, klicken Sie das Feld „Zeige Informationen“ an.

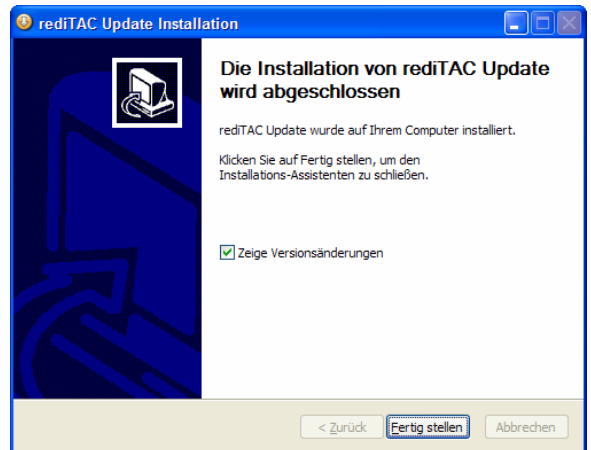


Bild 14

Es erscheint ein Texteditor (Bild 15).

Wir empfehlen, sich die Angaben durchzulesen und die Datei abzuspeichern, um ggf. später auf die Informationen zurückgreifen zu können.

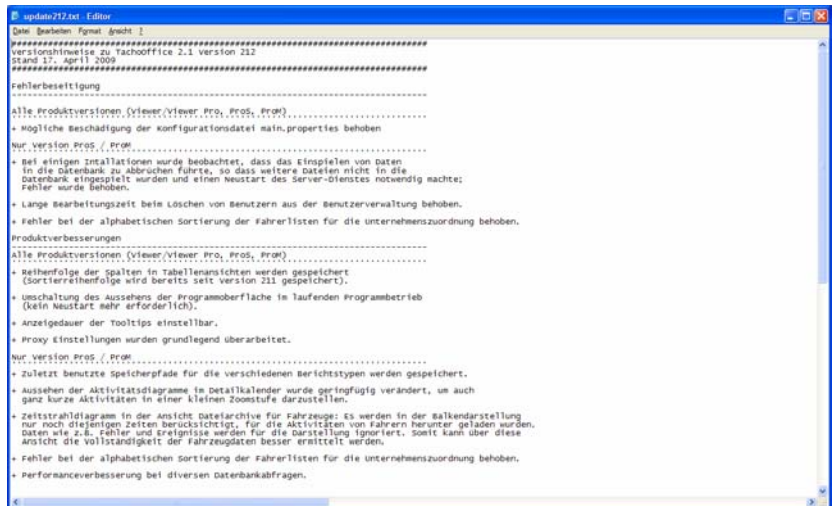


Bild 15

Das Update ist nun vollständig installiert, Sie können das Programm erneut starten.

**FAQ zu Updateverlängerung und Supportverlängerung**

**Wie bestelle ich die Update-/Supportverlängerung?**

Bestellen Sie die gewünschte Update-/Supportverlängerung: am besten per Fax mit dem Bestellformular (Anhang).

**Was kostet die Update-/Supportverlängerung?**

Der Preis für eine Updateverlängerung für weitere 12 Monate beträgt 20% vom ursprünglichen Listen-Produktpreis (UVP des Herstellers). Sonderpreise (deMinimis, Umsteigerrabatt, Komplettpakete) sind davon ausgenommen. Preise für Supportverlängerungen richten sich nach dem durchschnittlichen produktbezogenen Supportaufwand.

**Beginnen die 12 Monate Update-/Supportverlängerung mit dem Bestelldatum?**

Die Laufzeit der Updateberechtigung beträgt 12 Monate beginnend mit dem Tag, an dem Ihre alte Berechtigung abgelaufen ist. Sollten Sie z.B. nach Ablauf des letzten Zeitraums bereits mehrere Monate ohne Update-/Supportberechtigung mit den Produkten arbeiten, ist zunächst eine rückwirkende Verlängerung erforderlich. Dies ist notwendig, um Missbrauch zu Lasten der Nutzer zu verhindern, die regelmäßige Verlängerungen beauftragen. Schließlich erhalten Sie z.B. beim Aufspielen von Updates ja auch alle Programmanpassungen und –Verbesserungen der Vergangenheit.

**Muss ich die Software neu installieren, wenn ich bisher keine Updates gemacht habe?**

Die Software muss nicht neu installiert werden. Sie ist selbstverständlich ohne Änderungen weiter nutzbar. Es sollten dann nur alle rückwirkenden Updates aufgespielt werden, sonst können neue Funktionen oder verbesserte Bedienoberflächen natürlich nicht genutzt werden. Haben Sie länger keine Updates installiert, kann es sein, dass durch die Produktverbesserungen z.B. gewohnte Benutzeroberflächen oder Abläufe verändert sind, nachdem Sie upgedatet haben.

**Wenn ich heute bestelle, kann ich dann sofort neue Updates laden?**

Der Softwarehersteller ist verpflichtet, für Softwareupdates, die einen festen Zeitraum betreffen, Rücklagen zu bilden. Nach Ihrer Bestellung erhalten Sie innerhalb von wenigen Tagen eine Rechnung. Wenn wir Zahlungseingang feststellen können, lassen wir die Updateverlängerung freischalten. Bitte beachten Sie, dass dieses Vorgehen zwischen uns und dem Softwarehersteller abgestimmt wurde und ca. 2 Wochen dauern kann

**Wird meine Software unbrauchbar, wenn ich keine Update-/Supportverlängerung kaufe?**

Nein. Sie können mit Ihrer Software wie gewohnt weiterarbeiten. Allerdings erhalten Sie nach Ablauf der bisherigen Laufzeit keine Updates und keinen Support mehr. Technische und gesetzliche Änderungen werden nicht aktualisiert und evtl. vorhandene Programmverbesserungen sind nicht nutzbar. Dies betrifft auch den Support per Telefon oder E-Mail.

**Ich habe einen Viewer gekauft und möchte jetzt auf eine Pro-Version upgraden. Muss ich dann eine Updateverlängerung für den Viewer oder das Upgrade kaufen?**

Weder noch. Durch das Upgrade erhalten Sie eine neue Lizenz, die automatisch für 12 Monate updateberechtigt ist, ab dem Zeitpunkt der Aktivierung auf Ihrem Rechner.

**FAQ zu Support und Supportverlängerung („PLUS“-Pakete)****Was ist der Unterschied zwischen einer Updateverlängerung und einer Supportverlängerung?**

Mit der Updateverlängerung erhalten Sie Zugang zu kostenlosen Updates für Ihre Software. Updates dienen vor allem der Produktverbesserung. Änderungen von Rahmenbedingungen bei Technik (Tachographen, Download-Tools, Chipkarten, etc.) und Vorschriften erfordern in unregelmäßigen Abständen Anpassungen der Software. Dies stellt sicher, dass Ihre Software auch stets aktuell bleibt. Der Softwarehersteller pflegt Änderungen in die Software ein, passt diese an und stellt die Aktualisierungen zum Download bereit.

Beim Support handelt es sich um eine produktbezogene Unterstützung bei Einrichtung, Bedienung und Anwendung der Software und ggf. damit verbundener Hardwareprodukte. Hierunter fallen vorrangig Fragen rund um das Produkt, die im Rahmen der üblichen Nutzung auftreten.

**Kann ich auch eine Supportverlängerung ohne Updateverlängerung kaufen?**

Dies ist leider nicht möglich. Eine Hilfestellung kann nur gewährleistet werden, wenn die Produkte nicht auf einem veralteten Softwarestand basieren. Insbesondere gilt dies bei Problemen, die aus Weiterentwicklung von Computer-Betriebssystemen oder gesetzlich relevanten Vorgängen entstehen. Dazu gehören z.B. auch Berichtserstellung zu Verstößen, Bescheinigung über nicht dokumentierte Tätigkeiten und weitere Auswertungen. Ohne eine aktuelle Software (Update) kann eine Problemlösung in solchen Fällen nicht sinnvoll erfolgen.

**Wenn ich die Updateverlängerung kaufe / in der Vergangenheit gekauft habe, wurde mir immer geholfen. Brauche ich die Supportverlängerung überhaupt?**

Ab August 2011 werden wir die telefonische Hilfestellung „auf Anruf“ nicht mehr anbieten. Auf Grund der gestiegenen Anforderungen an Produkte, Fahrer und Unternehmer ist auch der Themenbereich der zu unterstützenden Probleme stark angewachsen. Dazu kommen häufigere Kontrollen in den Betrieben und auf der Strasse durch Behörden, die auch oft rechtliche Fragestellungen auslösen und/oder zu einzuhaltenden zeitlichen Fristen führen. Der sicherzustellende Supportaufwand ist dadurch zuletzt immer umfangreicher geworden. Ohne systematische Prozesse kann ein qualitativ hochwertiger Support inzwischen nicht mehr sichergestellt werden.

**Was sollte ich vorbereiten, damit mein Problem schnell und erfolgreich gelöst werden kann?**

Es ist für einen erfolgreichen Support sehr hilfreich, wenn Sie folgende Voraussetzungen sicherstellen:

- Es steht ein Ansprechpartner bereit, der erforderliche Kenntnisse im PC-Bereich aufweist. Dazu zählen vor allem Wissen um Betriebssysteme, IP-Adressen, Speicherorte von Datenbanken sowie ggf. Administratorenrechte. Sofern für die Problemstellung erforderlich, sollte der Ansprechpartner auch entsprechende Kenntnisse zu Vorschriften und Handling von Tachographen, Fahrpersonalrecht und Betriebsabläufen haben.
- Der Ansprechpartner befindet sich am Arbeitsplatz / Standort des PC-Systems, für das Hilfe benötigt wird.
- Betriebshandbücher, Bedienungsanleitungen und ggf. Datenträger (DVD, CD, etc.) der betroffenen Produkte sind verfügbar, und der Ansprechpartner hat Kenntnis vom Inhalt dieser Unterlagen.
- Es steht eine stabile Internet-Verbindung zum betroffenen PC-System zur Verfügung.

**Wenn ich eine Supportverlängerung gekauft habe, wie kann ich Hilfe bekommen?**

Ab August 2011 bitten wir Sie, Supportanfragen ausschließlich über unsere Webseite zu stellen. Dies erfolgt einfach über den Supportbereich.

Homepage: [www.christophersen-hannover.de](http://www.christophersen-hannover.de)

E-Mail: [it-support@christophersen-hannover.de](mailto:it-support@christophersen-hannover.de)

Dort haben Sie z.B. die Möglichkeit, uns eine E-Mail zu senden. Wir bitten Sie, darin Ihr Problem so genau wie möglich zu beschreiben. Zusätzlich benötigen unsere Experten auch Informationen zu den betroffenen Produkten (z.B. Bezeichnung der Hard-/Software, Tachographentyp und -version, Download-Tools, PC-Betriebssystem usw.). Bitte vergessen Sie nicht, Ihre Kontaktangaben (Telefonnummer) sowie den bevorzugten Zeitpunkt für eine Rückmeldung anzugeben. Mobilfunknummern sind für den Supportrückruf bei Softwareproblemen nicht hilfreich, da es für eine Hilfestellung erforderlich ist, dass Sie sich in Ihrem Arbeitsplatz am PC befinden, auf dem die Software installiert ist.

**Wann kann ich Support erhalten?**

**Die Supportzeiten sind Werktags (Mo.-Fr.) von 9:00 bis 12:00 Uhr sowie zwischen 13:00 und 16:00 Uhr.** Bei Anfragen per E-Mail behalten wir uns eine Reaktionszeit von bis zu einem Werktag zur Erst-Beantwortung vor, aus der sich noch keine abschließende Problemlösung ergeben muss. Die Reaktion kann durch telefonischen Rückruf oder per Mail erfolgen. Ein Anspruch auf telefonischen Rückruf bei zwischenzeitlicher Nicht-Erreichbarkeit der Support Hotline oder bei E-Mail Anfragen besteht nicht. Die gültigen E-Mail Adressen und Telefonnummern finden sie auch auf unserer Homepage unter „Kontakt“.

**Bestellung rediTAC Update-/Supportverlängerung (an Fax 0511-390604-21)**

| Auftragsempfänger  |                 | Auftraggeber (Firmenstempel)  |                    |
|--|-----------------|---|--------------------|
| Jes Christophersen<br>Fahrtschreiberdienst e.K.<br>Opelstr. 12<br>D-30916 Isernhagen |                 | Kunden-Nr.<br>Firma:<br>Strasse, Nr.:<br>PLZ, Ort:<br>Telefon:<br>Fax:<br>Mail:       |                    |
| Ansprechpartner (für Rückfragen)   |                 | Daten Software  |                    |
| Name:<br>Telefon:<br>Fax:<br>Mail:   |                 | Typ:<br>Erste fünf<br>Zeichen vom<br>Installations-<br>Schlüssel:                     |                    |
| Auftragsdaten  |                 |   |                    |
| Menge  | Artikelnummer   | Updateverlängerung <sup>1</sup>   | Preis <sup>2</sup> |
|  | RE-TO-ViewUPD   | rediTAC TachoOffice 2.1 Viewer<br>Updateverlängerung 12 Monate                        | 33,80 €            |
|  | RE-TO-ProS10UPD | rediTAC TachoOffice 2.1 Pro S bis 10 LKW<br>Updateverlängerung 12 Monate              | 99,80 €            |
|  | RE-TO-ProS20UPD | rediTAC TachoOffice 2.1 Pro S bis 20 LKW<br>Updateverlängerung 12 Monate              | 159,80 €           |
|  | RE-TO-ProS50UPD | rediTAC TachoOffice 2.1 Pro S bis 50 LKW<br>Updateverlängerung 12 Monate              | 258,00 €           |
|  | RE-TO-ProM10UPD | rediTAC TachoOffice 2.1 Pro M bis 10 LKW <sup>3</sup><br>Updateverlängerung 12 Monate | 199,80 €           |
|  | RE-TO-ProM20UPD | rediTAC TachoOffice 2.1 Pro M bis 20 LKW <sup>3</sup><br>Updateverlängerung 12 Monate | 279,80 €           |
|  | RE-TO-ProM50UPD | rediTAC TachoOffice 2.1 Pro M bis 50 LKW <sup>3</sup><br>Updateverlängerung 12 Monate | 399,80 €           |
| Menge  | Artikelnummer   | Supportverlängerung „PLUS“ <sup>4</sup>   |                    |
|  | RE-TO-ViewUPD-P | Update- und Supportverlängerung TachoOffice 2.1 Viewer<br>12 Monate                   | 129,00 €           |
|  | RE-TO-ProSUPD-P | Update- und Supportverlängerung TachoOffice 2.1 Pro S<br>12 Monate                    | 199,00 €           |
|  | RE-TO-ProMUPD-P | Update- und Supportverlängerung TachoOffice 2.1 Pro M<br>12 Monate                    | 299,00 €           |
| Wir haben noch Fragen. Bitte rufen Sie uns zurück.                                   |                 |   |                    |

1) Update- und Supportverlängerung sind produktbezogen zu bestellen.

2) Alle Preise netto zzgl. Versandkosten und MWSt.

3) Die Anzahl der erforderlichen Clientupdates wird automatisch ermittelt.

4) Zusätzlich gegen Aufpreis zu Updateverlängerung

Angebot gültig bis auf Widerruf vorbehaltlich Irrtümer. Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) des Auftragsempfängers

Ort, Datum

Unterschrift, Stempel