

Supportvereinbarung für MEHRWERK Produkte

- (1) Die Supportvereinbarung gilt für MEHRWERK Produkte, für die ein bestehender Wartungsvertrag abgeschlossen ist.
- (2) Umfang Standard Support
 - a) Auftreten von Produktfehlern
 - b) Unterstützung bei Installation oder Upgrade der MEHRWERK Produkte
 - c) Sonstige von MEHRWERK verschuldete Fehlersituationen bei der Nutzung von MEHRWERK Produkten

(3) Supportzeiten

Unsere Standard-Supportzeiten sind ab 01.01.2016 wie folgt definiert:

Montag bis Freitag von 08:00 Uhr bis 17:00 Uhr (CET)

Ausgenommen sind die Feiertage des Bundeslandes Baden-Württemberg (Deutschland).

(4) Kontakt

So erreichen Sie unser Support Team:

Kundenportal: <http://www.mehrwerk-ag.de/de/kontakt/support-portal>
Mail: Support@mehrwerk-ag.de
Telefon: Hotline: +49 721 499 00 18

(5) Sprache

Supportanfragen sind in Deutsch oder Englisch möglich

(6) Reaktionszeiten

Wir sichern Ihnen eine Reaktionszeit von 4 Stunden nach Eingang Ihrer Support-Anfrage innerhalb der unter Absatz (3) aufgeführten Supportzeiten zu.

(7) Aufbereitung der Support-Anfrage

Unsere Unterstützung erfolgt aus Kundensicht als Second-Level Support. Anfragen an den MEHRWERK Support stammen nicht vom Endanwender, sondern von den

Mitarbeitern des Endkunden, welche Ansprechpartner für den First-Level-Support des Endkunden, welche Ansprechpartner für den First-Level-Support des MEHRWERK Produktes sind. Dieser First-Level-Support hat bereits geprüft, ob eine intern zu realisierende Lösung existiert und stellt eine aussagekräftige Fehlerbeschreibung sicher.

Bitte stellen Sie uns bei jeder telefonischen oder Mail-Anfrage immer die folgenden Informationen zur Verfügung:

- Name und Adresse des Unternehmens und ggfs. Standort
- Ansprechpartner: Name, Telefonnummer (ggfs. Mobilfunknummer), E-Mail-Adresse
- Releasestand
- Priorität der Auffälligkeit

Niedrig

Fehler mit geringen Auswirkungen
Anforderung geplanter Unterstützung

Mittel

Beeinträchtigung des Produktivbetriebs. Workaround steht zur Verfügung

Hoch

Entscheidende Funktionen des produktiven Betriebs sind nicht verfügbar.
Nutzung des MEHRWERK Produktes nicht möglich

Sehr hoch

Produktivstillstand im Kundensystem
Detaillierte Beschreibung der Auffälligkeit ggfs. Mit Screenshots oder aussagefähigen Beispielen

(8) Aktualisierungen

Über neue Versionen/Releases der MEHRWERK Produkte wird der Anwender von MEHRWERK informiert.