

IT-Services & Solutions Ing.-Büro WIUME

[Merkblatt und Bedingungen für die Bearbeitung von Supportanfragen]

Merkblatt und Bedingungen für die Bearbeitung von Supportanfragen

IT-Services & Solutions

- IT-Dienstleistungen
 - IT-Lösungen
- ... seit 1994

WIUME
ingenieur-Büro

72766 Reutlingen • Birnenweg 15
Tel.: 07121/14474-0 • Fax: 07121/14474-29
www.itdienste.net • info@itdienste.net

Bitte beachten Sie, dass Sie diese Bedingungen beim Stellen einer Supportanfrage ausdrücklich anerkennen. Außerdem gelten unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

1 Stellen einer Support-Anfrage:

Unser Support dient dazu, unseren Kunden bei auftretenden Hardware-/Software-Störungen schnelle Hilfe zu gewähren. Um einen optimalen Support zu gewährleisten, bitten wir Sie nachfolgende Dinge zu beachten:

1. **Bevorzugte Methode**

Supportanfragen sind über unsere Supportseite <http://support.itdienste.net> an uns zu stellen. Bitte halten Sie hierzu unbedingt Ihre Kundennummer bereit! Sie erhalten nach Absenden Ihrer Anfrage eine automatische Quittungsmail mit Zuteilung einer eindeutigen Bearbeitungsnummer (Ticket-Nummer). Unter dieser Ticket-Nummer wird Ihre Anfrage mit den angegebenen Daten in unserem System geführt und bearbeitet.

2. **Alternative Methode**

Sollte aus technischen Gründen keine Supportanfrage über das Internet möglich sein, so können Sie uns auch telefonisch unter 07121/14474-25 kontaktieren. In diesem Fall erstellen wir das entsprechende Support-Ticket manuell. Unsere Hotline-Nummer ist von Mo.-Fr. von 09.00-12.00Uhr und von 14.00-16.00Uhr erreichbar.

Dieses Ticketsystem bietet den Vorteil, dass wir eine lückenlose Historie Ihrer Anfragen erstellen können, so dass wir bei weiteren Problemen und Anfragen noch schneller reagieren können. Des Weiteren hat der Kunde stets einen Überblick über seine gestellten Anfragen und die angefallenen Kosten.

Bitte beachten Sie, dass wir in allen Fällen vorzugsweise Ihre Anfrage per E-Mail beantworten. Vermeiden Sie unbedingt Supportanfragen per E-Mail an personalisierte E-Mail-Adressen zu senden! Diese können aus technischen Gründen nicht bearbeitet werden!

2 Reaktionszeit:

Anfragen werden generell nach der Reihenfolge des Eingangs bearbeitet. Die Reaktionszeit beträgt maximal 2 Arbeitstage (Samstage, Sonn- und Feiertage zählen nicht als Arbeitstage). Voraussetzung hierfür ist der Eingang der Anfrage bis spätestens 14.00 Uhr. Nach 14.00 Uhr verlängert sich die Reaktionszeit entsprechend. In diesem Fall beginnt die Reaktionszeit am nächsten Werktag. Als Reaktionszeit ist die Zeit gemeint, in der entweder per eMail, telefonisch oder nach Absprache per Fernwartung das Problem angegangen wird. Sie beschreibt nicht die Zeit, in der das Problem endgültig behoben wird!

Bei Kunden mit einem Wartungs- bzw. Supportvertrag, gelten selbstverständlich die darin festgehaltenen Reaktionszeiten und Vereinbarungen.

3 Abrechnung:

Generell sind Supportanfragen (telefonisch oder online) kostenpflichtig. Die Abrechnung erfolgt stets im aufgerundeten 5-Minuten-Takt (ein Aufwand von 22 Minuten wird also mit 25 Minuten abgerechnet!). Grundlage für die Abrechnung ist die zum Zeitpunkt der Supportanfrage gültige Preisliste. Nach Abschluss und Bearbeitung Ihrer Anfrage erhalten Sie eine entsprechende eMail mit Aufstellung des angefallenen Arbeitsaufwandes. Dieser wird nach der zur Zeit der Anfrage gültigen Preisliste berechnet. Die Gewährung einer Kulanz für den angefallenen Arbeitsaufwand ist die alleinige Entscheidung des Ing.-Büro WIUME!

Bei Kunden mit einem Wartungs- bzw. Supportvertrag, gelten selbstverständlich die darin vereinbarten Abrechnungsmodalitäten.

4 Datensicherung:

Bitte legen Sie vor der Inanspruchnahme unseres Supports eine komplette Datensicherung an. Für einen eventuellen Datenverlust während Installations- und Supportarbeiten bzw. Support per Telefon, eMail und Fernwartung können wir nicht haftbar gemacht werden. Der Kunde ist für eine ordnungsgemäße Durchführung und Vorhandensein einer Datensicherung stets selbst verantwortlich.