

ISKXXX

(Support Kontingent)

ISK: 5	ISK: 10	ISK: 20
<ul style="list-style-type: none">• 5 Stunden• 1 Woche	<ul style="list-style-type: none">• 10 Stunden• 1 Monat	<ul style="list-style-type: none">• 20 Stunden• 1 Jahr

Das innodaten Support Kontingent (ISK) für bestimmte Produkte ist sofort per Paypal (info@innodaten.de) zu bezahlen bzw. geplant per Vorkasse. Mit Zahlung erfolgt wenn notwendig postwendend eine Lieferung, nach Ablauf der Laufzeit verfallen nicht abgerufene Stunden. Kommt es innerhalb der Laufzeit eines ISKs zu zusätzlichen Stunden, werden diese ab + 30 min mit einem regulären Support-Stundensatz (s. Preisliste) berechnet. Abweichend zu obigen ISKs steht es den Kunden frei ähnliche ISKs für ihre Einsatzfälle sich anbieten zu lassen.

Für den Fernzugang nutzen wir ausschließlich die Freeware "Ultra Viewer". Eine Installation vor Bestellung der ISK spart Zeit! Sehen Sie dazu auch unseren Infobrief „HOTSPOT“ Zugang.

Die Support-Leistung können wir nur in vollem Umfang erbringen, wenn Sie

1. ein Kontingent in einer der o.g. Varianten bestellt und bezahlt haben
2. ein vollständig registrierter Kunde sind (Anschrift, Firma, Telefon, Firmen-eMail),
3. uns die betroffene Seriennummer/Konsolen ID (System Key) nennen, bzw. Installationsort mit Kundenadresse und Ansprechpartner nennen
4. und min. 1 Mitarbeiter als Qualifizierter Nutzer (QUBE) zum entsprechenden Produkt gelistet ist.

Jede Anfrage gilt als Support-Anfrage. Die Aufnahme sowie weitere Bearbeitung wird zeitlich erfasst, unabhängig von der Ursache, dem Zusammenhang mit dem Produkt oder dem Installationsumfeld. Die Zeiterfassung erfolgt seitens innodaten und ist für Nachfragen dokumentiert.

Fragen werden dabei immer ausschließlich auf die aktuelle Produktversion bezogen. Es kann für Lösungen von Problemen zu einem Firmware upgrade kommen, das zusätzlich berechnet wird. Für Support von abgekündigten Produkten bieten wir Ihnen dazu unseren "Consulting Support" (Support Ticket) auf Basis von Leistungsstunden mit 15 minütigem Abrechnungszyklus zu obigem Stundensatz an.

Der Support erfolgt werktags, während unserer Bürozeiten von 9.00 – 16.45 Uhr.

Support Zugang:

Je nach erworbenem Service werden für Sie bestimmte Kommunikationswege mit unserem Support freigeschaltet.

Nach Abschluss eines Support Kontingents erhalten Sie einen persönlichen Zugang. Dazu gehört eine spezielle E-Mail Adresse, oder die Freischaltung für eine eigens eingerichteten Telefonnummer.

Reaktionszeit:

Dabei handelt es sich um die Zeitspanne nach Eingang Ihrer Fragestellung bis zu einer Bestätigung vom Support in Form von explizierten Nachfragen, einer Auskunft oder Information zu Ihrer Frage. Es handelt sich somit um eine garantierte Erstreaktionszeit. Die garantierte Erstreaktion bedeutet, dass der Support innerhalb dieses Zeitfensters nach dem Eingang reagiert, mit der Bearbeitung beginnt und versucht, die Fragestellung so schnell wie möglich zu beantworten. Entsprechend den freien Kapazitäten setzt sich unser Support zeitnah mit Ihrer Anfrage auseinander und erarbeitet eine Antwort. Es ist uns sehr viel daran gelegen, wesentlich weniger Zeit als die angegebene Reaktionszeit verstreichen zu lassen.

Was ist ein Qualifizierter Benutzer (QUBE oder User):

Mit dem Abschluss eines Kontingentes wird ein Mitarbeiter von Ihnen benannt, der berechtigt ist, die Support-Anfragen zu stellen. Wir setzen voraus, dass dieser Mitarbeiter Kenntnisse im Umgang mit den zur Frage stehenden Produkten besitzt, eine Präsenz- oder Online-Schulung zum Produkt absolviert hat, und somit ein qualifizierter Benutzer (QUBE) von Hard- und oder Software ist. Für diese Qualifizierung bieten wir Standardschulungen in in unserem Schulungszentrum sowie Online an, bzw. auf Wunsch auch in Ihrem Hause.