Premiumsupport für TD Sketcher Suite

Leistungsübersicht

Premiumsupportvertrag

Der Premiumsupportvertrag beinhaltet die kostenlose Supportunterstützung per Telefon, Telefax und E-Mail. Er ist Ihre beste Wahl, wenn Sie eine schnelle, kostengünstige und kompetente Unterstützung durch unsere freundlichen Mitarbeiter wünschen. Er beinhaltet folgende Leistungen:

- Schnelle Reaktionszeiten (binnen 24 Stunden; ausgenommen Sonn- und Feiertage sowie Betriebsferien)
- Bevorzugte Bearbeitung Ihrer Anwenderanfragen gegenüber Kunden ohne Anwenderunterstützung
- Hilfestellungen zum Programmablauf
- Persönlicher Support ohne anonymen Call-Center-Charakter
- Individuelle Supportunterstützung allgemeiner Anwenderfragen zur TD Sketcher Suite
- Bereitstellung regelmäßiger Updates per Webseite (Online)
- Annahme, Bearbeitung und Lösung von eindeutigen Fehlermeldungen der TD Sketcher Suite
- Unser Premiumsupport wird für jeweils 1 Jahr im Voraus berechnet.

Unsere Spezialisten für den Support erreichen Sie von Montag bis Donnerstag von 9 Uhr bis 12 Uhr und von 13 bis 16 Uhr. An Freitagen bis 15 Uhr. Unser Support ist jedoch nicht am 24.12. und 31.12., an gesetzlichen Feiertagen sowie während der Betriebsferien erreichbar.

Telefon 0711-223298-70 | Telefax 0711-223298-71 | E-Mail support@isbe.de

Vertragsausschlüsse

Diese Leistungen sind in unseren Wartungsverträgen nicht enthalten und werden deshalb gesondert in Rechnung gestellt:

- Vor-Ort-Dienstleistungen in Ihrem Unternehmen
- Coaching, Einzeltraining, Intensivtraining, Training-on-the-Job, Schulungen aller Art
- Programmierungen, Datenübernahmen aus Fremdsystemen, Einrichtung von Datensicherungen
- Individuelle Anpassungen von Druckbelegen, Zeichnungsrahmen/-köpfen, Übernahme vorhandener Druckbelege bei einem Update oder Upgrade
- Installation von Software, Demosystemen, Datensicherungen, Liveupdates
- Prüfen von Datenbanken, Verkettungsfehlern und sonstigen Inkonsistenzen

Zusätzliche Support- oder Serviceleistungen sowie Support- und Serviceanfragen ohne bestehenden Premiumsupport berechnen wir Ihnen zu Euro 50,-- pro angefangene Viertelstunde. Die Bestimmungen unserer AGBs, unserer Supportbedingungen und dieser Leistungsübersicht setzen voraus, dass Sie unsere Mitarbeiter sowie die von uns autorisierten Erfüllungsgehilfen für die Installation, die Schulung und die Betreuung Ihrer TD Sketcher Suite in Anspruch nehmen; anderenfalls bestehen Haftungsbeschränkungen.