

# SoftVision-Development-Support

## Finden Sie das passende Support-Angebot!

Der SoftVision-Support sichert die Leistungsfähigkeit Ihrer erworbenen Produkte mit einer Vielzahl hochwertiger und individueller Services und trägt damit zum Erfolg Ihres Unternehmens bei. Mit dem SoftVision-Support erhalten Sie reaktive Unterstützung zu allen Produkten. Der SoftVision-Support bietet Ihnen dazu drei Support-Stufen an:

**Bronze:** Produkt-Support, der beim Erwerb einer Software-Lizenz geleistet wird, ohne Voraussetzung. Die Kosten für den Support werden individuell pro Support-Stunde berechnet.

**Silber:** Produkt-Support, der beim Erwerb einer Software-Lizenz geleistet wird, wenn gleichzeitig eine Subscription für alle Produkte abgeschlossen wird. Enthält Freistunden und umfangreichere Support-Leistungen. Zusätzliche Support-Stunden werden nach Aufwand berechnet.

**Gold:** Produkt-Support, der beim Erwerb einer Software-Lizenz geleistet wird, wenn gleichzeitig eine Subscription für alle Produkte abgeschlossen wird. Enthält Freistunden, umfangreichere Support-Leistungen und eine zusätzliche Anzahl von Mindeststunden. Die Support-Stunden können auch für Vor-Ort-Leistungen oder für Entwicklungen (Developer-Support) eingesetzt werden.

Während der Evaluierungsphase der Software-Produkte leisten wir kostenlosen Support der Stufe "Silber". Darüber hinaus gewähren wir 30 Tage lang (ab Kaufdatum der Lizenz) kostenlosen Einführungs-Support der Stufe "Silber". Nach diesem Zeitraum gilt automatisch die Stufe "Bronze", wenn nicht eine Subscription während dieser 30 Tage abgeschlossen wurde oder bereits von Anfang an bestand.

Die nachfolgenden Angaben sind unabhängig der Lizenzart (z. B. Client oder Server) oder der Anzahl der erworbenen Lizenzen und gelten für einen einzelnen Endkunden:

Support-Stufen	Bronze	Silber	Gold
Voraussetzung	-	Subscription	Subscription
Priorität der Anfragen	Niedrig	Normal	Hoch
Enthaltene Support-Stunden	-	10h/Jahr	20h/Jahr
Kosten für zusätzliche Support-Stunden	110,- EUR/h	100,- EUR/h	90,- EUR/h
Mindestabnahme Support-Stunden	-	-	50h/Jahr
Reaktionszeit	4h	4h	2h
Antwortzeit	4h	4h	2h
Ansprechpartner beim Endkunden	1	2	4
Support-Zeiten (Mo. - Fr.)	09:00 - 17:00 Uhr	09:00 - 17:00 Uhr	09:00 - 17:00 Uhr
Erweiterte Support-Zeiten (Mo. - Fr.)	-	-	08:00 - 18:00 Uhr
E-Mail	X	X	X
Telefon	X	X	X
TeamViewer Remote Support	X	X	X
Online-Ticket-System	-	-	X
Vor-Ort-Support	-	-	X
Developer-Support	-	X (2h/Jahr kostenlos)	X (4h/Jahr kostenlos)
Vergünstigte Tagessätze	-	X (5 % Rabatt)	X (10 % Rabatt)

## Anmerkungen zu den Support-Leistungen

Voraussetzung für die Support-Stufen "Silber" und "Gold" ist eine abgeschlossene, gültige Subscription für alle Produkte. Zusätzliche Support-Stunden werden nach Aufwand (Stundensatz) abgerechnet. Kostenlos enthaltene Support-Stunden und zusätzlich gebuchte Support-Stunden gelten pro Jahr und sind nicht über den Jahreswechsel hinaus übertragbar. Der Nachweis über die geleisteten Stunden erfolgt durch SoftVision.

Die Support-Anfragen werden nach Priorität - von "Hoch" nach "Niedrig" - bearbeitet.

Reaktionszeit ist die Zeit, von der Annahme einer Anfrage bis zum ersten Kontakt durch einen Ansprechpartner von SoftVision mit dem Kunden. Ziel ist, die Anfrage - nach Möglichkeit - bereits während des Erstkontaktes zum Abschluss zu bringen. Dieser Kontakt erfolgt in der Regel telefonisch. Antwortzeit ist die Zeit, die maximal nach Annahme einer Anfrage verstreicht, bis eine qualifizierte Antwort auf die Frage erfolgt ist. Im Regelfall enthält diese Antwort eine oder mehrere Lösungen für die Anfrage, die dann ggf. in weiteren Interaktionen mit dem Kunden geprüft werden. Eine Antwort ist nicht zwingend eine vollständige Lösung, sondern kann auch ein Workaround sein bzw. eine qualifizierte Aussage zur Nichtlösbarkeit der Anfrage. Die Reaktions- und Antwortzeit kann sich durch die Geschäftszeiten auf den Vormittag des nächsten Werktages erstrecken.

Die Support-Zeiten bzw. erweiterten Support-Zeiten werden an Werktagen von Montag bis Freitag erbracht. Samstage, Sonntage und alle gesetzlichen Feiertage am Standort von SoftVision gelten nicht als Werktage.

Der Support kann per E-Mail oder Telefon angefordert und durchgeführt werden. Bei Bedarf - und mit Zustimmung des Kunden - kann der Support um Remote-Unterstützung erweitert werden. Auf Wunsch kann in der Stufe "Gold" auch eine Vor-Ort-Unterstützung durch den Kunden angefordert werden, die nach Stundenaufwand berechnet wird. Evtl. anfallende Reise- und Übernachtungskosten werden getrennt berechnet.

Gebuchte Support-Stunden können auch als Developer-Support für Entwicklungsleistungen verwendet werden. Dabei wird aktive Entwicklungsunterstützung an den Anwendungen des Kunden geleistet und z. B. bestehender Programmcode analysiert und optimiert oder Programm- und Integrationsbeispiele zur Unterstützung der Mitarbeiter des Kunden erstellt.

In den Support-Stufen "Silber" und "Gold" wird ein Rabatt auf die Tagessätze für individuelle Projekte gewährt.

Alle Preise verstehen sich zuzüglich der gesetzlich gültigen Mehrwertsteuer. Irrtümer und Änderungen vorbehalten.

Stand: 01.03.2014