

## 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.net/de/kontakt/support-portal>  
Mail: [support@mehrwerk.net](mailto:support@mehrwerk.net)  
Hotline: +49 721 9579 462 66

(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 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
- Release-Stand
- 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.