

## Allgemein

Im Rahmen des Qualitätsmanagements in unserem Unternehmen wurde ein neues, vereinfachtes Supportkonzept erarbeitet. Ziel des neuen Konzepts ist es dem Kunden zeitnah, kompetent und kostengünstig zu helfen.

### Vorteile:

1. Kostenreduzierung durch Mengenrabatt auf Supportpunkte.
2. Weniger Verwaltung – Anzahl der Rechnungen/Buchungen auf beiden Seiten wird reduziert.
3. Einfache und nachvollziehbare Abrechnung (keine Zuschläge und Sonderkosten z.B. für DFÜ, Telefon, pcAnywhere, usw.)
4. Beim Erwerb eines neuen Produkts oder Abschluss eines Dienstleistungsvertrages erhalten Sie 2 Supportpunkte gratis.

Die von uns angebotenen Produkte zeichnen sich durch komfortable Installations- und Konfigurationsroutinen aus. Die begleitende Dokumentation (Handbuch, Installations- und Updateanleitungen, usw.) unterstützt den Benutzer bei der im Allgemeinen einfachen Bedienung. Sollten Sie dennoch Hilfe benötigen so können Sie auf die professionelle Unterstützung unserer Mitarbeiter zurückgreifen.

Supportanfragen können Sie direkt telefonisch oder per Fax/E-Mail senden. Diese Anfragen werden über „Supportpunkte“ abgerechnet.

## Supportkarte und Supportpunkte

Supportpunkte dienen der Abrechnung von Supportleistungen. Die Punkte sind auf der Supportkarte ausgewiesen. Die Anzahl der Supportpunkte die Sie erwerben können Sie individuell nach Ihrem persönlichen Bedarf bestimmen.

### 1 Supportpunkt steht für angefangene 15 Minuten Supportleistung

Der Supportpunkt enthält sowohl die Supportleistung für diesen Zeitraum inklusive aller zusätzlich anfallenden Kosten (Datenfernübertragung, Telefon, Fernwartung z.B. über pcAnywhere, sonstige Zuschläge). Somit erhalten Sie bis zu 15 Minuten Support zum Preis schon **ab 19,- €!**

## Supportleistungen

Supportleistungen sind Hilfestellungen (telefonisch, per Fax/E-Mail) die keinen persönlichen Einsatz vor Ort erfordern. Im Allgemeinen beziehen sich diese Leistungen auf Ihre bei uns erworbene Standardprodukte bzw. Standarddienstleistungen. Supportleistungen können Sie zu den im Weiteren aufgeführten Servicezeiten in Anspruch nehmen.

Alternativ zu unserem Fernsupport bieten wir Ihnen auch Schulungen in Ihrem Hause.

## Abrechnung eine Supportanfrage

Eine Anfrage sollte so präzise wie möglich formuliert werden – das spart Zeit und Geld. Eine weitere Möglichkeit die Supportzeiten zu minimieren wäre die Bereitstellung eines Fernzugriffs (via Internet) auf Ihrem Rechner. Je nach Komplexität Ihrer Anfrage werden ein oder mehrere Supportpunkte berechnet. Pro angefangene 15 Minuten ist ein Supportpunkt fällig.

**Wichtig:** Im Rahmen der Gewährleistung oder abgeschlossenen Wartungsverträgen für unsere Produkte, werden Supportanfragen die auf Programmfehler zurückzuführen sind nicht berechnet! Nähere Informationen in den EDI Center AGBs oder im jeweiligen Wartungsvertrag.

## Was kosten Supportpunkte

Supportpunkte können in verschiedenen Punktpaketen erworben werden:

Anzahl Punkte	Paketpreis	Einzelpreis	reicht für bis zu
1 Supportpunkte	35,- €	35,- €	1 x 15 Minuten
5 Supportpunkte	125,- €	25,- €	5 x 15 Minuten
10 Supportpunkte	190,- €	19,- €	10 x 15 Minuten

(Alle Preise in Euro zzgl. der gesetzlichen Mehrwertsteuer)

## Kontakt und Servicezeiten für Support

Supportanfragen werden während unseren Servicezeiten angenommen.

**Tel:** +49 (0) 821 2 46 59 00

**Fax:** +49 (0) 821 2 46 59 60

**E-Mail:** support@edicenter.de

Servicezeiten: Mo – Fr 09:00 – 12:00 Uhr und 14:00 – 17:00 Uhr

## Wie erfahre ich meinen aktuellen Supportpunktstand

Jede Supportleistung wird von uns protokolliert. Dabei wird über die verbrauchten Supportpunkte Buch geführt. Den aktuellen Punktstand können Sie jederzeit bei uns erfragen (Tel. oder E-Mail).

## Supportpunkte bestellen

Sollte Ihr Punktstand nicht mehr genügend Punkte für die Bearbeitung Ihrer Anfrage enthalten, können Sie sich das Bestellformular unter [www.edicenter.de](http://www.edicenter.de) (Downloads) herunterladen und ausgefüllt zurücksenden (z.B. per Fax).

Ihre Supportanfrage wird selbstverständlich auch ohne Supportkarte entgegengenommen. Allerdings wird diese mit dem Höchstsatz berechnet (35,- € pro. Angefangene 15 Minuten). Sollte innerhalb von 2 Werktagen Ihre Bestellung für eine Supportkarte eintreffen erfolgt die Abrechnung nach Supportpunkten.

## Gültigkeit von Supportpunkte

Supportpunkte sind ab Erwerb der Supportpunkt Karte 24 Monate lang gültig. Supportnehmer ist generell eine Firma. Somit können verschiedene Mitarbeiter Supportleistungen in Anspruch nehmen.

## Es kann losgehen!

Einfach Supportkarte ausfüllen an EDI Center schicken (**Fax: +49 (0) 821 2 46 59 60**) und schon können Sie vom neuen Supportkonzept profitieren.

Supportkarte - EDI Center GmbH  
( Fax Nr. 0821 24659-60 )



Diese Karte berechtigt den Supportnehmer zur Inanspruchnahme von Supportleistungen im Rahmen der im Supportkonzept genannten Regeln und Preise.

Supportnehmer:

Firma/Kunden-Nr.	
Ansprechpartner	

Telefon	
Fax	
E-Mail Kontakt	

Supportanbieter:

EDI Center GmbH  
Gutenbergstr. 15  
86356 Neusäß

Tel 0821 / 24659 - 00  
Fax 0821 / 24659 - 60

[info@edicenter.de](mailto:info@edicenter.de)  
[www.edicenter.de](http://www.edicenter.de)

Hiermit bestellen wir verbindlich folgendes Supportpunktepaket (gewünschtes Paket bitte ankreuzen):

<b>Anzahl Punkte</b>		<b>Preis Netto</b>
<input type="checkbox"/> 1	<b>Supportpunkt á 35,-</b>	<b>35,- €</b>
<input type="checkbox"/> 5	<b>Supportpunkte á 25,-</b>	<b>125,- €</b>
<input type="checkbox"/> 10	<b>Supportpunkte á 19,-</b>	<b>190,- €</b>

**Servicezeiten:** Mo – Fr 09:00 – 12:30 Uhr und 13:30 – 17:00 Uhr

**Supportkontakt über:**

**Tel:** +49 (0) 821 2 46 59 50

**Fax:** +49 (0) 821 2 46 59 60

**E-Mail:** [support@edicenter.de](mailto:support@edicenter.de)

Alle Preise verstehen sich in Euro zzgl. der gesetzlichen Mehrwertsteuer. Irrtum vorbehalten. Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) der EDI Center GmbH vom 1. Juni 2004 sind Bestandteil dieses Vertrages. Diese haben wir zur Kenntnis genommen und erkennen sie hiermit ausdrücklich an.

\_\_\_\_\_  
Datum, Firmenstempel, Unterschrift