

## Innovaphone Supportbedingungen

Sehr geehrte Partner,

neben einer schnellen Bestellabwicklung ist uns auch eine gute Supportbetreuung wichtig.

Wir bitten Sie daher, die folgenden Supportbedingungen und allgemeinen Voraussetzungen zu beachten.

### **Kostenfreier Support**

Gerne sind wir bereit für gelegentliche Kleinigkeiten, knappe Fragen oder kleine Hinweise unser Know-how kostenfrei zur Verfügung zu stellen.

Sollte der Support doch einmal etwas länger dauern und keine Fehler in der Konfiguration zu finden sein, sondern Fehler in der Firmware vorliegen, entstehen hier für Sie selbstverständlich auch keinerlei Kosten.

### **Kostenpflichtiger Support**

- Alle Anfragen ab 20 Minuten Länge
- Viele der kostenfreien Anfragen in kurzer Zeit
- Die Qualifikation / das Training im angefragten Themenfeld fehlt
- Grundlegenden Konfigurationsarbeiten\*
- Von uns durchgeführte Arbeiten an Kundensystemen\*

### **Allgemeine Voraussetzungen:**

Der innovaphone Partnerstatus iAS oder iAR muss vorhanden sein.

Bei jeder Anfrage sind nachstehende Informationen immer anzugeben:

- Gateway-Typ
- MAC-Adresse
- Detaillierte Fehlerbeschreibung (was, wann, wie)
- Software-Stände (aller beteiligter Komponenten)
- Standort des Systems (Kommission / Endkunde)

Bitte halten Sie alle Daten vor einer Anfrage bereit.

### **Kosten:**

#### **Remote Support**

17,50 € per Einheit (Eine Einheit = 10 Minuten, monatliche Abrechnung)

#### **\*Dienstleistungen sowie Tests in unserem Labor**

Arbeitsstunde innovaphone iCE-Techniker 129,00 €.

Samstagszuschlag: 50 % (auf Anfrage)

Sonntagszuschlag: 100 % (auf Anfrage)

Anfahrten und Spesen werden gesondert berechnet.

### **Kontakt zu unserem innovaphone Support:**

[Support Center](https://ticket.mehrens.de): ticket.mehrens.de

Telefon +49 (4321) – 96669 – 77

### **Support Zeiten:**

Montag bis Freitag von 09:00 - 12:00 und 14:00 - 17:00 Uhr oder nach Vereinbarung.

Termine bitte rechtzeitig vereinbaren.

Alle Preise netto, zzgl. MwSt.

## WIR VERBINDEN MENSCHEN