

## Unsere Leistungen im Überblick

Software-Pflege mit und ohne Support



### Unsere Leistungen im Überblick

Die Leistungen von IDpendant im Bereich Software-Pflege und Support richten sich ganz nach Ihren Bedürfnissen. Die folgenden Varianten stehen zur Auswahl:

- **Software-Pflege ohne Support**
- **Software-Pflege mit Support**

Die zentralen Bestandteile dieser Leistungen haben wir vereinfacht für Sie zusammengestellt.

### 1. Software-Pflege ohne Support

Wer sich für einen Vertrag für Software-Pflege ohne Support entscheidet, genießt die folgenden hochqualitativen Leistungen von IDpendant.

#### Updates, Upgrades

IDpendant führt regelmäßige Updates und/oder Upgrades Ihrer Software durch, damit Sie immer auf dem aktuellen technischen Stand sind. Unter Update verstehen wir eine von IDpendant herausgegebene Version der Software, die lediglich Fehlerbehebungen und/oder geringfügige funktionale Erweiterungen gegenüber einer Vorgängerversion enthält. Ein Upgrade wiederum ist eine von IDpendant herausgegebene Version der Software, die neben Fehlerbehebungen und/oder geringfügigen funktionalen Erweiterungen auch wesentliche Änderungen/

Erweiterungen der Software-Funktionalität gegenüber Vorgängerversionen enthalten kann. Alle durchgeführten Updates und Upgrades werden im Sinne der Nachvollziehbarkeit in einem Pflegeverzeichnis festgehalten.

Wenn Sie sich für diese Kernleistungen von IDpendant entscheiden, werden zusätzliche Support-Leistungen, etwa bei Fehlermeldungen und/oder Installationsproblemen, gesondert in Rechnung gestellt. Die Abrechnung erfolgt jeweils gemäß erbrachter Leistung. Sie erreichen uns per E-Mail ([support@idpendant.com](mailto:support@idpendant.com)), Telefon (+49 89 3700 110 66) oder Fax (+49 89 3700 110 10).

### 2. Software-Pflege mit Support

Der Abschluss eines Vertrages über Software-Pflege mit Support entspricht einem All-inclusive-Paket: Zusätz-



lich zu den oben beschriebenen Leistungen erhalten Sie umfassenden Support bei Fehlermeldungen und/oder Installationsproblemen. Sämtliche Leistungen dieser Art sind, unabhängig vom jeweiligen Umfang, bereits in der jährlichen Abrechnung inkludiert und werden nicht separat in Rechnung gestellt. Mit unseren Leistungen sind Sie stets sorgenfrei und brauchen sich um nichts Weiteres zu kümmern. Wenn wir drei Monate vor Ablauf des 12-monatigen Leistungsvertrags keine gegenteilige Nachricht von Ihnen erhalten, verlängert sich der Vertrag automatisch um weitere 12 sorgenfreie Monate. Nähere Details dazu finden Sie unten stehend.

### Erreichbarkeit des Supports

Der IDpendant-Support kann wahlweise per E-Mail, Telefon oder Fax in Anspruch genommen werden. Bitte beachten Sie, dass dieser Vertrag keine Vor-Ort-Unterstützung seitens IDpendant oder von ihr beauftragter Dritter umfasst. Falls Sie Bedarf an Unterstützung vor Ort haben, steht IDpendant natürlich gerne mit Rat und Tat zur Verfügung. Dazu richten Sie bitte eine kurze Anfrage an uns und wir lassen Ihnen das entsprechende Angebot zukommen. Die jeweils erbrachten Leistungen werden separat verrechnet.

### Voraussetzungen zur Fehlerferndiagnose bzw. Fehlerfernbehebung

Damit wir unsere Leistung erbringen können, muss das Personal der Kundin/des Kunden in der Bedienung der Software und der relevanten Einsatzumgebung geschult sein. Darüber hinaus ist es wichtig, dass das Personal eine Voranalyse des Problems durchführt. Bitte stellen Sie Ihre Support-Anfrage entweder in deutscher oder englischer Sprache. Unsere Antwort formulieren wir in der jeweils von Ihnen gewählten Sprache. Bitte formulieren Sie bei Ihrer Supportanfrage das Problem so vollständig und so verständlich wie möglich, damit wir das aufgetretene Problem in unserer Rechnungsumgebung reproduzieren können und somit eine effiziente und rasche Fehlerbehebung sicherstellen können.

### Reaktionszeit

Alle Supportanfragen werden binnen zwei Werktagen ab Eingang beim IDpendant-Support behandelt. Bitte beachten Sie die unten genannten Supportzeiten. Es liegt im Ermessen vom IDpendant zu entscheiden, ob das jeweilige Problem gegebenenfalls durch Nachbesserung oder Austausch der Software zu lösen ist oder ob andere Schritte zur Problembeseitigung angebracht sind, etwa Maßnahmen zur Umgehung oder temporären Überbrückung von Fehlern.

#### Bei Supportfragen wenden Sie sich an:

**E-Mail** support@idpendant.com  
**Telefon** +49 89 3700 110-66  
**Fax** +49 89 3700 110-10

#### Supportzeiten:

**Mo-Do:** 9:00–16:00 Uhr  
**Freitag:** 9:00–14:00 Uhr

Gesetzliche Feiertage  
am Unternehmenssitz sind  
hiervon ausgenommen.