

## ITscope Supportverträge für MarketViewer-Abonnements

Der ITscope Supportvertrag ist eine Dienstleistung, die zu einem Standard-MarketViewer-Abonnement gebucht werden kann und allen Mitarbeitern Ihres Unternehmens Hilfestellung bei der Anwendung des MarketViewers und der Datenintegration bietet. Es stehen drei verschiedene Supportlevel zur Verfügung, die sich in Reaktionszeit und Umfang des Supports unterscheiden.

Supportadresse: [support@itscope.de](mailto:support@itscope.de)

Support per Rückruf (nur bei Silber und Gold): Nur bei Anfragen über die Support-Email-Adressen können wir Ihnen einen zügigen Rückruf und eine baldige Lösung des Problems zusichern.

Supportvertrag	Leistungen durch ITscope	Garantierte Reaktionszeit *	Zeit bis zur 1. Lösung **	Monatl. Maximalumfang	Monatliche Gebühren (zzgl. USt.)
Ohne Support-Vertrag	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hilfestellung bei technischen Problemen (Startprobleme, Verbindungsprobleme)</li> </ul>	Nicht garantiert	Nicht garantiert	-	Inklusive <sup>2</sup>
<b>BRONZE</b>	Technische Hilfestellung bei folgenden Einstellungen im MarketViewer und its.shop: <ul style="list-style-type: none"> <li>Lieferantenkonten</li> <li>Preiskalkulation</li> <li>Mitbenutzerverwaltung und allgemeine Systemeinstellungen</li> </ul>	5 Werktage	Nicht garantiert	0,5h	<b>25,-</b>
<b>SILBER</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Exportmanager (Produktportfolios, Datenprofile, Generierungsprofile)</li> <li>einfache Exportfilter und Felddefinitionen für den Export</li> <li>MarketViewer-Bedienung für its.shop: Hilfestellung bei den Grundeinstellungen</li> </ul>	2 Werktage	Nicht garantiert	1h	<b>50,-</b>
<b>GOLD</b>	Zusätzlich: Hilfestellung zu allen relevanten Themen (MarketViewer, Export, Online-Shops und Web Services), erweiterter Entwickler-Support (Beratung für Integrationskonzepte und Implementierung)	1 Werktag	4 Werktage	2h	<b>100,-</b>

### Abrechnung von Supportleistungen ohne Supportvertrag:

Supportleistungen oder Anpassungen ohne gesonderten Vertrag, die nicht auf durch ITscope zu vertretende Programmfehler zurückzuführen sind, werden mit 25,- Euro zzgl. USt je angefangene 15 Minuten berechnet. Bei größeren Anpassungen wird vorab ein Kostenvorschlag erstellt.

### Definitionen:

\* „Reaktionszeit“: Zeit von einer standardisiert gestellten Kundenanfrage (per Telefon an Support oder an eine der Support-Emailadressen) bis zur ersten Antwort mit einer Fehlerabschätzung oder ersten Hinweisen durch unsere Service-Mitarbeiter.

\*\* „Zeit bis zur 1. Lösung“: Zeit von einer standardisiert gestellten Kundenanfrage bis zum ersten technischen Lösungsversuch

Von den angegebenen Zeiten ausgenommen sind Feature Requests

### Vertragslaufzeit:

12 Monate (im Rahmen des MarketViewer-Vertrags)