



Support-Optionen

(kein Verkauf an Endverbraucher)

	Telefon Rückruf Service ^{1,2}	Web-Video Support ^{1,2}	Web-Video Sprechstunde / Chat ³	Web-Video-Vortrag ³	Support-ticket, Email, Messenger ⁵	Zugriffs-Schutz-Radar ⁸	Wiki, Support-seiten, FAQ, Schulungs-videos	Für Server- und Software-fehler Per eMail oder Fehlerticket
	1:1 individuell	1:1 individuell	1 :N (min. 2) Gruppe, nach Plan, 45 Minuten	1: N (min. 2) Gruppe, nach Plan 45 Minuten	1:1 individuell			
Standard⁶: Support nach Einzel-abrechnung	160 € / h Taktung (30/30)	160 € / h Taktung (30/30)	60 € je Sprechstunde je Teilnehmer	50 € je Kurs je Teilnehmer	40 € je Ticket	-	inklusive	inklusive
Support Bonus Punkte	4 Support Punkte / 15 Min	4 Support Punkte / 15 Min	5 Support Punkte	4 Support Punkte	3 Support Punkt	inklusive	inklusive	inklusive

Support Basisvertrag Einzelabrechnung

- Basisvertrag für Einzelabrechnung
- unbegrenzt gültig
- beliebig einsetzbar
- Einrichtung und Führung eines Support-Punkte-Kontos
- Verrechnung der Support Punkte gem. Support Tabelle

Support Paket 12 **100 €**

Netto zzgl. Mwst, einmalig

- 12 Support Punkte
- beliebig einsetzbar
- Einrichtung und Führung eines Support-Punkte-Kontos
- Verrechnung der Support Punkte gem. Support Tabelle

Support Paket 30 **200 €**

Netto zzgl. Mwst, einmalig

- 30 Support Punkte
- beliebig einsetzbar
- Einrichtung und Führung eines Support-Punkte-Kontos
- Verrechnung der Support Punkte gem. Support Tabelle

Vor-Ort-Service **1200 €**

je Tag zzgl. Reisekosten und Spesen und Mwst.

- Schulung
- Beratung
- Einweisungen
- Ersteinrichtung
- ausschließlich geschultes und qualifiziertes Personal

1) von Mo-Fr 11:00 – 15:00 Uhr
 2) Rückruf-/Termin-Vereinbarung per Ticketing-System oder eMail
 3) nur mit Voranmeldung nach Kursplan für fixe Themen, 45 Min Vortrag, 15 Min Fragen und Chat, auf www.virtuellesseminar.de
 5) für einfache, individuelle Problemstellungen zu einem Thema, die durch schriftliche Hinweise gelöst werden können
 6) im Standard-Support Rückruf- und Terminvereinbarung nur per Ticketing-System oder eMail
 7) Voucher sind nur im Jahr ihrer Zuteilung gültig und einlösbar
 8) im Zugriffsschutz

Erläuterungen

- **Web-Video-Support:** Sie erreichen den Video-Support über www.virtuellesseminar.de. Testen die Hard- und Softwarevoraussetzungen. Sie erhalten von Agilogik die Login-Daten und die Einladung in einen Seminarraum. Voraussetzungen Web-Camera, Mikrofon und Lautsprecher / Headset. Evtl. Freischaltungen für Firewall prüfen.
- **Web-Video-Sprechstunde:** wie Web-Video-Support via www.virtuellesseminar.de
- **Zugriffsschutzradar:** es erfolgen regelmäßige Kontrollen der Login- und Nutzungsprotokolle der Portal- und Smartphone-Zugänge. Bei Auffälligkeiten oder festgestellten Fehlern wird der Kunde per eMail informiert.
- Im Online-Bestellprozess ist die standardmäßige Auswahl: „Kein Support“
- Berechtigung: Bei Buchung einer Support-Option muss eine natürliche Person benannt werden, die berechtigt ist, kostenpflichtige Support-Leistungen zu bestellen. Für die Inanspruchnahme einer kostenpflichtigen Supportleistung muss eine Beauftragung durch diese Person in Textform vorliegen
- Voucher sind nur während ihrer Gültigkeit einlösbar und verfallen anschließend ohne Rückvergütungsanspruch
- Gebuchte Supportleistung, die dann vom Buchenden nicht in Anspruch genommen werden, dürfen trotzdem in Rechnung gestellt werden