

## 2R-eANVportal Supportleistungen und –abgrenzungen

|  |   |
|--|---|
| <b>Kundenkriterium:</b>                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Direkte, als 2R Kunden registrierte Organisationen (für Partner/Kunden der 2R Kunden wird gerne Support übernommen, dieser muss aber nach Aufwand abgerechnet werden – an unseren direkten Kunden)</li> </ul>  |
| <b>Eröffnung der Anfrage (Call):</b>           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Email an <a href="mailto:support@2rsoftware.de">support@2rsoftware.de</a> oder Anruf unter 02235/986252 mit möglichst detaillierten Informationen</li> </ul>   |
| <b>Leistungsumfang (kostenlos):</b>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Behebung von technischen Störungen im Betrieb der Portal-Software</li> <li>• Bearbeitung von gemeldeten Fehlern in der Portalsoftware</li> <li>• Anpassung der Anwendung(en) an allgemein gültige Gesetzesänderungen</li> <li>• Die ersten 15 Minuten pro Tag frei für: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Anfrage-, Problembeschreibungsaufnahme (gilt nur einmalig für eine Anfrage)</li> <li>○ Fragen zur Registrierung</li> <li>○ Fragen zu ZKS Ausfällen</li> <li>○ Fragen zu kommenden Funktionalitäten (Roadmap / Releaseplanung)</li> </ul> </li> </ul>                                      |
| <b>Separat zu vergüten (kostenpflichtig*):</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Client Updates (eANVformular, Kartenleser) und Fragen zu Installation/Bedienung Kartenleser</li> <li>• Fachliche Fragen, deren Klärung länger als 15 Min. dauern (wobei die 15 Min. nicht nur am Telefon gelten, sondern generelle Lösungszeit der Anfrage sind)</li> <li>• Einführung ins Portal (Erste Schritte, Schulung, etc.)</li> <li>• Technische Fragen zum Betrieb des Portals wenn keine Störung vorliegt</li> <li>• Analyse und Suche von eANV-Dokumenten</li> <li>• Besondere eANV-Fallkonstellationen</li> <li>• Fachlich/Technisch falsche eANV-Dokumente, die Sie erhalten haben</li> </ul> |
| <b>Hinweis:</b>                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bitte senden Sie alle Anfragen an die Emailadresse <a href="mailto:support@2rsoftware.de">support@2rsoftware.de</a>. Nur so können wir Ihre Anfrage kanalisieren und effizient bearbeiten. Wenn Sie eine Email direkt an einen bestimmten, Ihnen bekannten Mitarbeiter senden ist nicht gewährleistet, dass diese in angemessener Zeit bearbeitet wird.</li> </ul>   |

\* Die Abrechnung erfolgt im ¼-Stundentakt gemäß aktueller Preisliste