

DynAccess-PremiumSupport

DynAccess bietet Support im Rahmen bestehender Verträge ab dem Tarif Private B. Grundsätzlich vorgesehen ist ein eMail-Support, der binnen eines Werktages reagiert und Probleme löst. Bei komplexeren Problemen nimmt der 2nd-Level-Support zu Ihnen telefonischen Kontakt auf. Bei geschäftskritischen Problemen in den HeartBeat-Tarifen übergibt der 1st Level-Support direkt an den 2nd-Level-Support, um die MTTR (Mean Time To Repair) zu verkürzen. Beachten Sie nur bitte, dass der SupportCall zunächst beim 1st-Level-Support per eMail (support@dynaccess.de) eingehen muss, um klassifiziert werden zu können.

Wünschen Sie **außerhalb unseres kostenfreien Supports** besondere Unterstützung, bieten wir Ihnen diese gerne. Umfassende Consulting-Leistungen wie auch kurzen telefonischen Support bieten wir Ihnen zu 50 Euro pro Stunde bei Abrechnung im 15 Minuten-Takt an. Für eine entsprechende Vereinbarung füllen Sie bitte nachfolgendes Formular aus, unterzeichnen es und senden es uns per Fax oder eMail.

kurze Problem-Skizzierung / Thema _____

Name des DynAccess-Accounts _____

Name und Kontakt der zu unterstützenden Person _____

Rechnungsanschrift:

Firma _____

Straße _____

PLZ Ort _____

Lastschrift

Kto-Inhaber _____

IBAN _____

BIC _____

Gültigkeit dieser Vereinbarung von _____ bis _____

Vereinbartes Kostenlimit _____ € Ist kein Kostenlimit angegeben, ist dem Auftraggeber bekannt, daß Telefonate zu 12.50 € pro angef. 15 min abgerechnet werden.

Unterschrift des Zahlungspflichtigen und Kontoinhabers