

## Leistungsumfang Hotlinevertrag

Der Hotlinevertrag für ITPM.collectio bietet dem Anwender die Möglichkeit, die ITPM-Hotline so häufig wie gewünscht in Anspruch zu nehmen, ohne dass dafür eine Berechnung der Einzelgespräche erfolgt.

Im Hotlinevertrag sind folgende Leistungen enthalten:

- Fragen zur Bedienung von ITPM-Softwareprodukte.
- Fragen zu Berichten und Auswertungen.
- Fragen zur Updateinstallation.
- Fragen zur Erstellung der Datenmeldung.
- Fragen zu den Finanzbuchhaltungsschnittstellen.
- Fragen zur Behebung von Datenfehlern beim Datenimport in ITPM.collectio.
- Fragen zum Planungsprozess (ITPM.collectioPlanner).

Folgende Leistungen sind im Hotlinevertrag nicht enthalten:

- Fragen zu Fehlern, die von anderen Systemen oder von Datenbanken verursacht wurden.
- Fragen zu Betriebssystemen, Microsoft-Excel, Finanzbuchhaltungslösungen und anderen Systemen.
- Consultingleistungen und Schulungen
- Fragen zu Neuinstallationen und Installationen an weiteren Geräten.

Nicht im Hotlinevertrag enthaltene Leistungen werden im 10-Minuten-Takt mit € 35,00 pro Zeiteinheit abgerechnet.

