



Supportbedingungen der m2m Germany GmbH

Sollten Sie Fragen zur Nutzung und/oder Integration unserer Produkte haben steht Ihnen unser Spezialisten-Team gerne zur Verfügung. Bitte überprüfen Sie zunächst, ob Sie über die aktuellsten technischen Unterlagen zu den jeweiligen Produkten verfügen, bevor Sie unseren Support kontaktieren. Diese finden Sie entweder im Reiter „Dokumente“ des jeweiligen Produkts in unserem Online Shop unter www.m2mstore.de oder auf den Webseiten der jeweiligen Hersteller.

Ihre Supportanfrage sollte Informationen zum Produkt (Art.-Nr., Bezeichnung, Serien-Nr., Firmware-Version, etc.) sowie eine möglichst genaue Problembeschreibung beinhalten. Nur so können wir eine zügige Bearbeitung Ihrer Supportanfragen gewährleisten.

Wir leisten Ihnen gern Support zu den von uns erworbenen Produkten und deren bestimmungsgemäßen Einsatz. Bitte beachten Sie jedoch, dass wir im Rahmen unseres Produktsupports keine grundlegende Einweisung in bestimmte Themengebiete geben können. Ebenso können wir keinen Support für Hard- und Software von Drittanbietern leisten, die Sie in Kombination mit unseren Produkten verwenden. Wenn eine Supportanfrage über unseren Produktsupport hinausgeht bieten wir Ihnen in diesem Fall gerne unsere individuellen Support & Serviceleistungen gemäß den umseitigen Konditionen an.

Ihr Kontakt zu unserem Support:

support@m2mgermany.de

Ihr m2m Germany Team

Dienstleistungen, Support & Workshops

Leistungsart	Beschreibung	Preis in €
Basis Support	<ul style="list-style-type: none"> • Kostenfreier Support bei Fragen zu unseren Produkten • Kontakt per Mail an support@m2mgermany.de • Es wird keine bestimmte Reaktionszeit garantiert 	Kostenfrei
Premium Support	<ul style="list-style-type: none"> • Support zu unseren Produkten • Priorisierung Ihrer Supportanfrage • Garantierte Erstreaktion innerhalb von maximal 12 Arbeitsstunden während der Arbeitszeiten (09-17 Uhr, Montag – Freitag) • Kontakt per Email und zusätzlich per telefonischem Rückrufservice • Unterstützung durch unsere Supporttechniker, wenn möglich auch per Fernwartung 	
	12 Monate Laufzeit, jährliche Abrechnung, automatische Verlängerung um weitere 12 Monate	1980
	Ein Monat Laufzeit, monatliche Kündbarkeit, automatische Verlängerung um jeweils einen weiteren Monat	199
Service Level Agreement	<ul style="list-style-type: none"> • Betreuung Ihrer spezifischen Applikation • Unsere Techniker arbeiten sich auch in Ihre spezifische Aufgabenstellung ein und betreuen diese im vereinbarten Rahmen • Vereinbarung projektspezifischer Betreuungs- und Serviceoptionen • Laufende Betreuung über individuelle Serviceverträge • Einmalig nach Angebot oder Zeitaufwand 	Individuelle Vereinbarung
Service und Support	Beratung, Konzeptionierung und Unterstützung beim Einsatz von Standardprodukten aus dem Segment: M2M-Datenübertragung (Router, Datenlogger & Gateways etc.) Abrechnung pro Tag	790
	Bei Abnahme auf Stundenbasis – 1h* (Abrechnung erfolgt viertelstündlich)	100 (25)
Systementwicklung und Engineering	Hard- & Software Entwicklung, Beratung, Unterstützung und Projekt-Management zur Konzeption und Entwicklung kundenspezifisch angepasster Lösungen (Design-in) durch die m2m Germany Entwicklungsabteilung. Abrechnung pro Tag	1180
Training & Workshops	Workshops und individuell abgestimmte Trainings/Schulungen	
	Ganztägige Inhouse-Workshops /Schulungen /Trainings – inkl. Vorbereitung	1780
	Je weiterem Workshop Tag	1180
Kostenvoranschlag	Fehlersuche und Erstellung eines Kostenvoranschlags für die Reparatur bei Fehlern die durch die Gewährleistung nicht abgedeckt sind	49

*Der Aufwand wird in Zeiteinheiten von jeweils 15 Minuten abgerechnet. Ein Tag entspricht 8 Stunden.
Alle Preise verstehen sich netto zzgl. MwSt. sowie ggf. Reisekosten und Spesen.

Änderungen vorbehalten