Bereitstellungsvertrag (BV)

Ein **Bereitstellungsvertrag** (im weiteren **BV**) bietet Ihnen direkten **Zugang zum Telefonsupport** des ERP-Herstellers – für schnelle, kompetente und zuverlässige Unterstützung. Der BV ist die kleinstmögliche Vertragsform für die geregelte Nutzung des Supports. Ohne einen BV oder einen Servicevertrag können keine Supportdienstleistungen in Anspruch genommen werden.
Wir empfehlen, zumindest einen BV abzuschließen, da wir Ihnen sonst bei Problemen rund um das ERP nicht helfen können.

Der BV beinhaltet:

- 0,5h monatlichen Benutzer-Support. Die Abrechnung erfolgt im 15-Minuten-Takt.
- Darüber hinausgehende Leistungen werden gesondert verrechnet.
- Nicht in Anspruch genommene Zeit verfällt.
- Die Abrechnung erfolgt jährlich, alternativ ist auch eine monatliche Zahlung per SEPA-Lastschrift möglich.
- Die Laufzeit beträgt 1 Jahr und verlängert sich stillschweigend um jeweils ein weiteres Jahr.
  Die Kündigungsfrist beträgt 3 Monate.

Reaktionszeiten:

- **Vor 12 Uhr:** am selben Tag
- **Nach 12 Uhr:** bis 12 Uhr nächster Tag
- Schwerwiegende Probleme werden priorisiert behandelt.

Supportzeiten:
Montag bis Freitag, 08:00 - 16:00 Uhr
(ausgenommen gesetzliche Feiertage in Baden-Württemberg)

Revision #6
Created 2025-07-31 13:43:48 CEST by Felix Diekmann
Updated 2026-03-03 15:35:31 CET by Sinisa Batista