

Allgemeine Bedingungen der Ticketbearbeitung

Für unsere Supportleistung gelten die folgenden allgemeinen Bedingungen:

1. Jede Anfrage eines Kunden wird ausschließlich im Ticket-System von solvito verarbeitet und ist - falls nicht anderweitig vereinbart - ausschließlich über support@solvito.de oder telefonisch an einen Mitarbeiter zu stellen. Bei Anfragen, die per E-Mail an Mitarbeiter direkt gesendet werden, gelten die vereinbarten Reaktions- und Bearbeitungszeiten nicht. Nach Eingang wird die Anfrage in Abstimmung mit dem Kunden priorisiert.
2. solvito wird die Bearbeitung der Anfrage einleiten (Reaktionszeit) und den Kunden so schnell wie möglich über das Ergebnis informieren. Verkürzungen der Reaktionszeiten sind auf Wunsch des Kunden mit gesonderter Vereinbarung möglich. Sofern Reaktionszeiten im Rahmen der SLAs vereinbart wurden, sind diese vorrangig.
3. Mit Beauftragung gilt zunächst eine Bearbeitungszeit von bis zu zwei Stunden als vereinbart. Das gilt auch für den Fall, dass die Bearbeitung der Anfrage nicht erfolgreich abgeschlossen wurde. Sofern die Bearbeitung der Anfrage vor Ablauf der zwei Bearbeitungsstunden abgeschlossen werden konnte, ist nur die bis dahin angefallene Zeit vom Kunden zu bezahlen. Abgerechnet wird dabei im 30-Minuten-Takt.
4. Wird absehbar, dass die Bearbeitung der Anfrage mehr als die vereinbarten zwei Bearbeitungsstunden benötigen wird, so wird der Kunde über den voraussichtlichen Mehraufwand informiert und die weitere Bearbeitung der Anfrage mit dem Kunden abgestimmt.
5. Nach Abschluss der Bearbeitung der Anfrage erhält der Kunde eine Erledigungsmeldung mit Lösungsvermerk. Sollte der Kunde dem Erledigungsvermerk widersprechen, wird solvito das weitere Vorgehen mit dem Kunden abstimmen.