

Allgemeine Bedingungen der Ticketbearbeitung

Fehlerbeseitigung im Rahmen der von solvito vertraglich geschuldeten Gewährleistung erfolgt auf Kosten von solvito. Die Beseitigung von Anwenderfehlern ist eine kostenpflichtige Supportleistung.

Folgende allgemeine Bedingungen regeln und ergänzen die im Zusammenhang mit der Ticketverarbeitung bei solvito entstehende Aufwandsvergütungen:

1. Jede Anfrage eines Kunden wird ausschließlich im Ticket-System von solvito verarbeitet und in Abstimmung mit ihm priorisiert. solvito bestätigt den Eingang unter Mitteilung der Ticketnummer. Die Mitteilung gilt mit Erhalt der Eingangsbestätigung als bei solvito eingegangen.
2. Der maximale Aufwand für die Bearbeitung eines Tickets beträgt zunächst 2 Stunden. Das gilt auch für den Fall, wenn die Suche nicht erfolgreich abgeschlossen werden kann.
3. Ist bereits im Rahmen der Aufwandsanalyse absehbar, dass die Bearbeitung des Tickets mehr als 2 Stunden benötigen wird, so erhält der Kunde eine explizit geschätzte Nennung des Aufwands, soweit es möglich ist.
4. Stellt sich später heraus, dass der genannte Aufwand nicht eingehalten werden kann, wird solvito Kunde vom Mehraufwand sofort informieren und die weitere Bearbeitung seiner Anfrage mit ihm abstimmen. Der Kunde hat solvito dann über die weitere Bearbeitung seiner Anfrage zu informieren. Wünscht der Kunde die weitere Bearbeitung seiner Anfrage, so wird solvito ihn anschließend eine Bestätigung übermitteln.
5. Nach Behebung des Fehlers erhält der Kunde eine Erledigungsmeldung mit Lösungsvermerk mit Bezug auf die vergebene Ticketnummer. Sollte der Fehler nicht beseitigt worden sein, kann das Ticket durch solvito erneut geöffnet werden.