

## Professional Service

### Datenblatt

Eine ganzheitliche Betreuung unserer Kunden und Fachhandelspartner in der gesamten Projekt- und Betriebsphase ist für uns ein wichtiges Anliegen. Zufriedene Kunden sind unser Ziel. Mit smartPerform erhalten Sie bei allen Fragen und Wünschen zu Vertrieb, Technik, Service und Support ein umfangreiches Leistungspaket zu Ihrer Unterstützung.

## Vor dem Projekt

Leistung	Beschreibung	Kontakt
Unterstützung beim Kunden	Wir sind mit dabei – Wir unterstützen Sie sehr gerne in Kundenterminen, bei Präsentationen und Veranstaltungen.	<b>Hotline:</b> <b>+49 7127 20973 00</b> <b>An Werktagen:</b> <b>Mo-Fr, 9:00 - 16:00 Uhr</b> <b>Email:</b> <b>sales@smartperform.de</b>
Seeing is Believing	Machen Sie smartPerform Anwendungen erlebbar mit unseren Demolizenzen und Beispielprojekten für Showräume und Vertriebslaptops. Individuell angepasste Projekte machen auch Ihre Marke erlebbar.	
Referenzen und Beispiele	Immer verfügbar – Aktuelle Anwendungsbeispiele und Referenzen, Beispiele von Benutzeroberflächen und den smartPerform YouTube Channel mit Anwendungsfilmern finden Sie über <a href="http://www.smartperform.de">www.smartperform.de</a> .	
Experte werden	Nutzen Sie unsere Webinare und unser Schulungsprogramm. Tauchen Sie ein in die Welt der interaktiven Anwendungen und werden in kürzester Zeit zum Experten für innovative Markenerlebnisse und intuitive Benutzeroberflächen. <a href="http://www.smartperform.de/de/support/schulungen-und-webinare/">http://www.smartperform.de/de/support/schulungen-und-webinare/</a>	

Hinweis: Details zu den Preisen, Pauschalen, Stundensätzen und Zuschlägen finden Sie in der smartPerform Pro Preisliste.

## Im Projekt

Leistung	Beschreibung	Kontakt
<b>Planung und Projektierung</b>	Know-how vor Ort – Wir unterstützen Sie sehr gerne in Workshops bei der Bedarfsanalyse, bei der Konzepterstellung, in Abstimmungsterminen mit Projektbeteiligten und Klärung technischer Schnittstellen.	<b>Hotline:</b> <b>+49 7127 20973 10</b> <b>An Werktagen</b> <b>Mo-Fr, 9:00-16:00 Uhr</b>  <b>Email:</b> <b>support@smartPerform.de</b>
<b>Anwendungssupport</b>	Support für geschulte Anwender – Bei Fragen zur Erstellung und Bearbeitung eines smartPerform Projektes steht Ihnen unser Team per Telefon, E-Mail, per Remote Service oder vor Ort zur Verfügung.	
<b>Technischer Support</b>	Unsere Experten unterstützen geschulte Partner und Kunden per Telefon, E-Mail, per Remote Service oder vor Ort bei technischen Fragen, Problemen bei der Inbetriebnahme oder zum Betrieb von smartPerform.	
<b>Erweiterte Rufbereitschaft</b>	Anwendungs- und 2nd-Level-Support für geschulte Vertragspartner außerhalb der üblichen Supportzeiten (Werktage Mo-Fr, 9:00-16:00 Uhr)	
Verfügbarkeit	Auf Anfrage, mindestens 2 Wochen vor Bereitschaftszeitraum	
Bereitschaftszeitraum	Nach Vereinbarung, mindestens 2 Wochen vor Bereitschaftszeitraum	
Kommunikationskanäle	Nach Vereinbarung (E-Mail, Telefon, Teamviewer etc.)	
Reaktionszeit	15 Minuten	
Handlungsbereitschaft	Innerhalb 30 Minuten, Arbeitsplatzrechner mit Internetzugang	
Leistungserbringer	Immersion7 Mitarbeiter oder zertifizierte smartPerform Partner	
Dauer der Erreichbarkeit	10 Stunden / Tag (Zeitraum 0:00 bis 24:00 Uhr)	
Gesamtarbeitszeit	8 Stunden / Tag (Zeitraum 0:00 bis 24:00 Uhr)	
Grundpauschale für Rufbereitschaftstag	Pro Mitarbeiter (Zeitraum 0:00 bis 24:00 Uhr)	
Rufbereitschaft > 8 Arbeitsstunden	Buchung weiterer Mitarbeiter + Grundpauschale	
Stundensätze	Berechnung pro angefangene 1/2 h, nach Preisliste	
Zuschläge	Für Samstage, Sonn- und Feiertage und Nachtzuschläge, nach Preisliste	

Hinweis: Details zu den Preisen, Pauschalen, Stundensätzen und Zuschlägen finden Sie in der smartPerform Pro Preisliste.

# Nach dem Projekt

Verschiedene Pakete für Softwarepflege und Support sorgen für aktuelle Softwarestände und eine bedarfsgerechte Unterstützung bei Fragen zu Technik, Anwendung und Pflege im Betrieb.

Beschreibung	Inbetriebnahme Support	Basic Support	Pro Support
Zielgruppe	Wiederverkäufer	Wiederverkäufer	Wiederverkäufer / Endanwender
Supportlevel	3rd-Level	3rd-Level	2nd-, 3rd-Level, Anwender
Leistung	Support zur Unterstützung bei technischen Fragen und Problemen zur Inbetriebnahme von smartPerform. Softwareupdates über Download-Plattform während der Inbetriebnahmephase.	Unterstützung bei technischen Fragen und Problemen bei der Inbetriebnahme und während des Betriebs von smartPerform, zu deren Bearbeitung Kenntnisse über den Programm-Code benötigt werden. Regelmäßige Softwareupdates über die Download-Plattform.	Unterstützung bei technischen Fragen, bei der Fehleranalyse, zu Anwendung / Handhabung während des Betriebs von smartPerform, sowie bei Fragen zur Erstellung und Bearbeitung eines smartPerform Projektes für den jeweiligen Lizenznehmer. Inklusive Basic Support.
Software Updates & Upgrades	Zeitlich begrenzt	Ja	Ja
Laufzeit	Bis 8 Wochen nach Kaufdatum, Abnahmetermin oder Übergang in den Regelbetrieb	Start mit Lizenzkauf bis 31.12. des Folgejahres. Automatische Verlängerung um 12 Monate. Kündigung bis 3 Monate vor Ablauf.	
Anzahl Tickets	1 Ticket / Woche	4 Tickets / Monat	8 Tickets / Monat
Fernwartung	1 Sitzung / Ticket kostenfrei	1 Sitzung / Ticket kostenfrei	1 Sitzung / Ticket kostenfrei
Anwendersupport bei der Erstellung und Pflege von smartPerform Benutzeroberflächen	Nein (kostenpflichtig)	Nein (kostenpflichtig)	Ja
Support für fremderstellte smartPerform Projekte	Optionale Leistung mit ggf. kostenpflichtiger Einarbeitung		
Supportzeiten	An Werktagen Mo-Fr, 9:00-16:00 Uhr		
Max. Reaktionszeit bis Beginn der Bearbeitung	24 Stunden bzw. 3 Werktage	16 Stunden bzw. 2 Werktage	
Vertragspartner	Immersion7 zu Verkaufspartner	Immersion7 zu Verkaufspartner oder Endkunde	
Kommunikation	Über geschulte smartPerform Verkaufspartner	Über geschulte smartPerform Partner, Power User beim Endkunde oder deren geschulte Bevollmächtigte	
Vertragsvoraussetzungen	Kauf / Miete von smartPerform Lizenzen und ausreichende Qualifizierung der Mitarbeiter, Power User bei Endanwender oder deren geschulte Bevollmächtigte		
Gebühren	Inklusive bei Kauf / Miete	Prozentsatz vom Lizenzlistenpreis / Jahr	
Fälligkeit der Gebühren	Inklusiv bei Kauf / Miete	Unterjährig bei Vertragsabschluss, danach zum 1.1. des Folgejahres	

Hinweis: Details zu den Preisen, Pauschalen, Stundensätzen und Zuschlägen finden Sie in der smartPerform Pro Preisliste.