

## FAQ RINGER SUPPORT

### Wie melde ich mich beim Ringer Support?

Der Support darf nur über die Anfrage an [support@ringer.de](mailto:support@ringer.de) kontaktiert werden.

### Was muss diese E-Mail beinhalten?

Einen aussagekräftigen Betreff und eine eindeutige Beschreibung des Problems. Je exakter der Fall beschrieben wird, desto schneller und genauer kann der Support gewährleistet werden.

### Wer darf den Ringer Support in Anspruch nehmen?

Der Kunde benennt einen geschulten Ansprechpartner, der das Problem spezifizieren kann und dem Support genaue Angaben macht.

### Wie sind die Support-Zeiten?

Montag – Freitag: 9 – 12 Uhr / 13:30 – 16:30 Uhr\*

\*außer an bundeseinheitlichen und an gesetzlichen Feiertagen des Bundeslandes Baden-Württemberg, sowie Heiligabend (24.12) und Silvester (31.12.)

### Was gehört zum Leistungsumfang des Supports?

- Meldung von Anwendungsfehlern
- Probleme bei der Datenübergabe per Schnittstelle an Fremdsysteme (z.B. Lohn und Gehalt), soweit diese Schnittstelle zuvor bereits erfolgreich im Einsatz war
- Probleme bei der Datenerfassung mit Erfassungs-Terminals, sofern diese Terminals zuvor bereits erfolgreich im Einsatz waren
- Fragen zum technischen Betrieb der Software und zur Software-Bedienung

### Was gehört nicht dazu?

Der Hotline-Support dient nicht dazu, Erfassungs-Terminals oder Schnittstellen zu Fremdsystemen in Betrieb zu nehmen. Er ersetzt keine Schulung über Betrieb, Bedienung und Funktionen des Lizenzmaterials.

Aufwände des Hotline-Supports, die durch Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit des Kunden entstehen (z.B. nicht vorhandene Datensicherungen, Eingabe von Befehlen in die Software entgegen der ausdrücklichen Anweisungen des Supports und der Consultants, etc.) sind auch nicht Bestandteil der Hotline-Support-Leistungen.

### Ab wann wird ein Supportfall zu einem Consultant weitergeleitet?

Fragen, die über den Leistungsumfang des Supports hinausgehen, werden an unsere Consultants weitergeleitet. Die Berechnung dieser Dienstleistung wird separat geregelt und ist nicht Bestandteil der Vereinbarung.