

# M&P SERVICEPASS

Der flexible Prepaid Support von M&P

## INHALT

1	M&P SERVICEPASS	2
2	SERVICELLEISTUNGEN	2
3	FERNWARTUNG	2
4	ANFORDERUNGEN VON SERVICELEISTUNG	2
5	SERVICEZEITEN	3
6	DEFINITION DER SERVICELEVEL	3
7	REAKTION <sub>S</sub> ZEITEN	3
8	VERBRAUCH VON SERVICEEINHEITEN	4
9	NICHTEINHALTUNG VON REAKTION <sub>S</sub> ZEITEN	4
10	ERWERB DES M&P SERVICEPASS	4
11	GESCHÄFTSBEDINGUNGEN	5

## 1 M&P SERVICEPASS

M&P stellt mit dem M&P ServicePass dem Kunden ein Leistungsangebot für den Support zur Verfügung. Der Kunde erwirbt ein Kontingent an Serviceeinheiten im Voraus und kann diese nach Bedarf im M&P Customer Care Center (M&P CCC) einlösen. Dadurch ergeben sich folgende Vorteile für den Kunden:

- Gesicherte Verfügbarkeit unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
- Definierte Reaktionszeiten je Servicelevel
- Flexible Nutzung des Service-Guthabens für alle unterstützten Produkte
- Anpassungsfähiges Guthabenkonto – nach individuellem Bedarf
- keine Vertragsbindung, keine festen Laufzeiten
- vorhandenes Guthaben bleibt ohne Zeitbegrenzung erhalten

## 2 SERVICELEISTUNGEN

Der Kunde kann Serviceleistungen nach seinem individuellen Bedarf für alle unterstützten Produkte anfordern. Serviceleistungen können z.B. sein:

- Hilfe der Einrichtung
- Unterstützung bei der Bedienung
- Erläuterung zum Funktionsumfang
- Durchführung geringfügiger Anpassungen
- Telefonische und webgestützte Anleitung
- Hilfestellung zur Korrektur von Handhabungsfehlern
- Support per Fernwartung

Leistungen durch Mitarbeiter vor Ort werden im Rahmen des ServicePass nicht erbracht.

## 3 FERNWARTUNG

Zur komfortablen und schnellen Erbringung von Serviceleistungen ist es im Einzelfall erforderlich, dass Mitarbeiter des M&P Customer Care Centers online Zugriff auf die Softwareanwendung des Kunden erhalten.

Der Kunde ermöglicht den technischen Zugang zur Durchführung einer Fernwartung. Stellt er keine individuelle Lösung dafür zur Verfügung, setzt M&P eine geeignete Fernwartungssoftware ein, welche gegebenenfalls die Anwesenheit des Kunden während der Erbringung der Serviceleistung erforderlich macht.

## 4 ANFORDERUNGEN VON SERVICELEISTUNG

Alle Serviceleistungen werden über das M&P Customer Care Center erbracht. Die Anforderung von Serviceleistungen erfolgt per E-Mail, Telefon oder über andere von M&P angebotene Kommunikationsmittel.

Zentrale E-Mailadresse: [ccc@mp-gruppe.de](mailto:ccc@mp-gruppe.de)  
Zentrale Rufnummer: 0341 355913 40

## 5 SERVICEZEITEN

Das M&P Customer Care Center erbringt Serviceleistungen zu den folgenden Zeiten:

**Montag – Freitag von 8:00 Uhr bis 17:00 Uhr (MEZ/MESZ)**

An bundesweit einheitlichen Feiertagen ist das Customer Care Center nicht erreichbar.

## 6 DEFINITION DER SERVICELEVEL

Für die Bearbeitung werden Serviceanforderungen in drei verschiedene Servicelevel eingeteilt. Der Kunde nimmt die Einstufung des Servicelevels zunächst selbst vor. In begründeten Fällen kann der Mitarbeiter im Customer Care Center den Servicelevel anpassen. Für die Einordnung sind folgende Kriterien maßgeblich:

### **Priorität Sehr hoch (kritisch)**

Ohne die angefragte Serviceleistung ist die Nutzung des Gesamtsystems bzw. wesentlicher Teile davon ganz oder zum Teil ausgeschlossen. Der Geschäftsbetrieb des Kunden ist ohne die angefragte Serviceleistung wesentlich eingeschränkt oder die Sicherheit ist gravierend beeinträchtigt. Eine Weiterarbeit ist ohne sofortige Unterstützung nicht möglich.

### **Priorität Hoch (schwer)**

Ohne die angefragte Serviceleistung ist die Nutzung des Gesamtsystems bzw. Teilen davon zwar nicht ausgeschlossen oder der Geschäftsbetrieb des Kunden nicht wesentlich eingeschränkt. Ohne die Serviceleistung ist die Nutzung des Systems oder der Geschäftsbetrieb jedoch eingeschränkt oder die Sicherheit beeinträchtigt. Eine weitere Nutzung des Systems ist jedoch mit Einschränkungen möglich.

### **Priorität Normal (leicht)**

Ohne die angefragte Serviceleistung ist die Nutzung eines Teils des Systems für den Kunden leicht eingeschränkt. Die Einschränkung hat jedoch keinen Einfluss auf den Geschäftsbetrieb des Kunden oder die Sicherheit. Eine Weiterarbeit mit dem Produkt ist ohne wesentliche Einschränkungen möglich.

## 7 REAKTIONSZEITEN

In Abhängigkeit vom Servicelevel verpflichtet sich M&P innerhalb der Servicezeiten zur Einhaltung einer Reaktionszeit. Als Reaktionszeit ist die Zeit zwischen dem Absenden der Eingangsbestätigung zu einer neuen Serviceanforderung und der ersten Rückmeldung durch das Customer Care Center definiert. Eine abschließende Bearbeitung innerhalb der Reaktionszeit kann jedoch nicht garantiert werden.

Priorität **Sehr hoch**      Reaktionszeit **2 Stunden**

Priorität **Hoch**      Reaktionszeit **4 Stunden**

Priorität **Normal**      Reaktionszeit **8 Stunden**

## 8 VERBRAUCH VON SERVICEEINHEITEN

In Abhängigkeit vom gewählten Servicelevel wird eine Mindestmenge von Serviceeinheiten abgerechnet. Benötigt die Bearbeitung der Anforderung mehr als die in der Mindestmenge enthaltenen Serviceeinheiten, so wird darüber hinaus in einzelnen Serviceeinheiten abgerechnet.

Priorität <b>Sehr hoch</b>	mindestens <b>3 Serviceeinheiten</b>
Priorität <b>Hoch</b>	mindestens <b>2 Serviceeinheiten</b>
Priorität <b>Normal</b>	mindestens <b>1 Serviceeinheit</b>

## 9 NICHTEINHALTUNG VON REAKTIONENZEITEN

Wird die Reaktionszeit des zugeordneten Servicelevels nicht eingehalten, so erhält der Kunde eine Gutschrift von Serviceeinheiten auf seinem Servicekonto.

Priorität <b>Sehr hoch</b>	Gutschrift von <b>3 Serviceeinheiten</b>
Priorität <b>Hoch</b>	Gutschrift von <b>2 Serviceeinheiten</b>
Priorität <b>Normal</b>	Gutschrift von <b>1 Serviceeinheit</b>

## 10 ERWERB DES M&P SERVICEPASS

Der M&P ServicePass wird in drei Paketgrößen angeboten. Der Kunde erwirbt ein für seinen Bedarf passendes Paket und erhält darüber eine Rechnung. Das erworbene Serviceguthaben wird dem Servicekonto gutgeschrieben und steht dann für die Inanspruchnahme von Serviceleistungen zur Verfügung.

<b>Leistungspaket 60</b>	15 Stunden = 60 Serviceeinheiten a 15 Min	Preis: 2.900,00 €
<b>Leistungspaket 120</b>	30 Stunden = 120 Serviceeinheiten a 15 Min	Preis: 5.600,00 €
<b>Leistungspaket 200</b>	50 Stunden = 200 Serviceeinheiten a 15 Min	Preis: 8.800,00 €

Alle Preise sind Nettopreise und werden zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer in Rechnung gestellt.

Das Servicekonto wird in Serviceeinheiten von 15 Minuten geführt. Für eine in Anspruch genommene Serviceleistung werden die für die Erbringung verbrauchten Serviceeinheiten abgebucht.

Zum Abschluss jeder Serviceleistung erhält der Kunde eine E-Mail mit Nennung der erbrachten Leistung, der Anzahl der verbrauchten Serviceeinheiten und die Höhe des verbleibenden Serviceguthabens. Wünscht der Kunde diese automatische Mitteilung auf der Abschlussmail aus Datenschutzgründen nicht, so kann die Mitteilung unterdrückt werden. Die Einstellung kann über das Customer Care Center jederzeit geändert werden. Sie gilt immer für alle Anfragen des Kunden.

Der Kunde hat jederzeit die Möglichkeit den Kontostand seines Servicekontos beim M&P CCC abzufragen. Die Mitteilung des Kontostandes ist kostenlos und belastet nicht das Servicekonto.

Reicht das auf dem Servicekonto vorhandene Guthaben für die Erbringung der Serviceleistung nicht mehr aus, so kann der Kunde direkt über das M&P CCC ein neues Paket bestellen und freischalten lassen. Die aktuell in der Bearbeitung befindliche Serviceleistung wird dann mit Vorgriff auf das neue Guthaben erbracht. Weitere Serviceleistungen werden erst nach Eingang der Zahlung für das neue Servicepaket

erbracht. Wird innerhalb von einem Monat kein neuer ServicePass erworben, so erfolgt die Abrechnung der im Vorgriff erbrachten Leistungen gemäß aktueller Dienstleistungspreisliste.

## 11 GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

Für die Durchführung der Serviceleistungen gelten ergänzend, jedoch nachrangig, die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der M&P in ihrer zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses jeweils aktuellen Fassung.