

Softwarepflege- Vertrag/Support

Softwarepflege-Vertrag

Die Verwendung von aB-Agenta touch/Kundenportal setzt den Abschluss eines Softwarepflege-Vertrages voraus. Hinweise zu den Konditionen finden Sie auf unserer Internetseite unter

[preisliste_abagenta.pdf](#).

Support

Der Support von aB-Agenta touch/Kundenportal erfolgt über ein Ticket-System. Diese Support-Anfragen sind kostenpflichtig und nicht im Support von aB-Agenta enthalten. Tickets werden je angefangene 15 min abgerechnet (eine Einheit). Folgende Ticket-Typen sind möglich:

- First-Level-Ticket (Standard, Einheit 20,- EUR)
Allgemeine Anfragen
- Second-Level-Ticket (nur nach Rücksprache, Einheit 40,-)
Ticket, das von der Entwicklungs-Abteilung bearbeitet werden muss

Tickets werden mtl. mit den Wartungsgebühren abgerechnet. Der Status und die Abrechnungsinformationen eines Tickets finden Sie online im Ticket-System. **Tickets, die sich als Programm-Fehler herausstellen werden selbstverständlich nicht berechnet. Auch reine Verbesserungsvorschläge werden nicht berechnet.** Das Ticket-System wird z.Zt. nur für aB-Agenta touch/Kundenportal betrieben.

Preise zzgl. MwSt., Stand 10/2019

Erstellt: 2026-08-12 12:39:20 CEST von API

Zuletzt aktualisiert: 2026-08-12 12:39:20 CEST von API