

Neuregelung eANVportal®- Support

Ab dem **1. Mai 2012** treten folgende Änderungen in Bezug auf die Hotline-Unterstützung von eANVportal® in Kraft.

- Neue Supportzeiten:

Montags bis Freitag von 08:00 bis 17:00 Uhr

- Neue Faxnummer:

eANVportal - Support Fax Nummer: 0731 – 1551 – 78177

- Vergünstigte Tarife für kostenpflichtige Hotline-Unterstützung

**0900 – Telefon Hotline für 1,69 € / Minute
(abweichende Kosten aus dem Mobilfunk)**

2/6/12 Stunden Support-Paket

So erreichen Sie unseren Support:

Mit Supportpaket:

Telefon: 0731 1551 177 bzw. e-mail an eanvsupport@fum.de
Geben Sie in Ihrer e-mail Nachricht **immer** Ihre Support-Nummer an.

Sollte sich während der Bearbeitung der Anfrage ergeben, dass es sich um eine kostenpflichtige Bearbeitung handelt, wird Ihnen Ihr Supportpaket mit der entsprechenden Bearbeitungsdauer belastet. Die Abrechnung¹ erfolgt pro angefangene 5 Minuten.

Ohne Supportpaket:

Telefon: 0900 1000 906
(1,69€/ Minute aus dem dt. Festnetz, abweichende Kosten aus dem Mobilfunk)

Ihre Anfrage wird sofort durch einen Mitarbeiter bearbeitet. Die Abrechnung erfolgt minutengenau.

oder

Telefon: 0731-1551-177 bzw. e-mail an eanvsupport@fum.de

Hierfür benötigen wir, vor der Bearbeitung Ihrer Supportanfrage, eine **schriftliche Kostenübernahmebestätigung**. Diese Kostenübernahme muss je Anfrage neu bestätigt werden und ist auf eine maximale Bearbeitungsdauer von 60 Minuten beschränkt.

Werden kostenpflichtige Dienstleistungen durch Telefonsupport / Fernwartung erbracht, so werden diese zum Dienstleistungstundensatz von netto 155,-€/Std. berechnet.

Die Abrechnung¹ erfolgt pro angefangene 15 Minuten.

¹ Die in den Call-Lösungen verrechnete Zeit beinhaltet nicht nur das Telefonat und/oder Fernwartung, sondern auch die Vorabanalyse sowie schriftliche Dokumentation.

Abgrenzung Supportanfragen

Kostenlose Supportleistungen:	<ul style="list-style-type: none"> • Behebung von serverseitigen technischen Störungen (z.B. Portalerreichbarkeit) • Bearbeitung von gemeldeten Fehler (Bugs) in der Portalsoftware • Anpassung der Anwendung(en) an allgemein gültige Gesetzesänderungen • Fragen zur Registrierung • Fragen zu ZKS Ausfällen • Fragen zu kommenden Funktionalitäten (Roadmap / Releaseplanung)
Kostenpflichtige Supportleistungen: (Die Abrechnung erfolgt über eine der auf der ersten Seite aufgeführten Möglichkeiten)	<ul style="list-style-type: none"> • Client Updates (eANVformular, Kartenleser) und Fragen zur Installation/Bedienung Kartenleser • Fachliche und allgemeine Anwenderfragen • Einführung ins Portal (Erste Schritte, Schulung, etc.) • Technische Fragen zum Betrieb des Portals wenn keine Störung vorliegt • Datenimporte (z.B. Stammdaten, ENs/SNs, etc.) • Probleme, bei denen sich bei der Analyse herausstellt, dass sie nicht durch FuM bzw. durch die von FuM gelieferte Software herbeigeführt wurden, z.B. Kartenleser können nicht angesprochen werden aufgrund von fehlerhaften WLAN Treibern, nicht funktionsfähige eANVClients aufgrund von falscher Java Version, etc. • Probleme, bei denen sich herausstellt, dass die empfohlene Systemumgebung von FuM nicht berücksichtigt wurde, wie z.B. Probleme mit Browsern, die nicht von FuM unterstützt werden (siehe hierzu das jeweils aktuelle Merkblatt zur Systemumgebung von eANV), etc. • Fehlbedienung und Fehler, die aufgrund fehlerhafter oder unvollständiger Nachrichten anderer Verfahrensbeteiligter / SW-Systeme entstehen • Durchführung von Releaseupdates (gilt nur für extern gehostete eANVmyportale)
Auf folgende Anfragen können wir leider nicht reagieren:	<ul style="list-style-type: none"> • E-mail Nachrichten die Sie direkt an einem Ihnen bekannten FuM Mitarbeiter senden, außer es wurde Ihnen vertraglich ein dedizierter Support-Ansprechpartner zugewiesen. • Für telefonische Support-Kontakte nutzen Sie bitte ausschließlich die oben aufgeführte Servicenummer. Anrufe an der Zentrale können leider nicht an die Supportabteilung weitergereicht werden. Sollte die Servicenummer besetzt sein, so erreichen Sie uns per e-mail an: eanvsupport@fum.de.