

### **Support:**

- Wir setzen beim Verlag ein Expertenteam aus mehreren Mitarbeitern voraus, die täglich mit dem fCMS arbeiten und die Kollegen von den Redaktionen verlagsintern supporten.
- Das Support-Team der fidion leistet Support gegenüber dem Expertenteam.
- Unser Team dokumentiert in Einheiten von 15 Minuten den Support und alle Arbeiten.
- In der Nacht betreut ein Team im Rechenzentrum vor Ort die Server und beseitigt eventuelle schwerwiegende Störungen.
- Bei Buchung des Premium-SLA erhalten Sie weitere Informationen für den Notfall.

### **Kontakt:**

- Bitte beantworten Sie bei jeder neuen Mail folgende Fragen, um Rückfragen zu vermeiden:
  - Wie lautet die betroffene URL (Portal oder Link auf Editor)?
  - Bei einem Problem: Wie können wir das Problem nachvollziehen?
  - In welchem Browser tritt das Problem auf?
  - Bei einer Erweiterung: Was möchten Sie konkret realisieren?
- Sie erreichen das fidion-Team innerhalb unserer Geschäftszeiten von 9:00 bis 17:00 Uhr über [support@fidion.de](mailto:support@fidion.de) und per Telefon unter **+49 931 88 07 55-11**.
- Bitte schreiben Sie uns auch bei einem Anruf immer zusätzlich eine Mail.
- Bitte antworten Sie auf unsere Mails immer mit „Allen antworten“, damit der CC: [support@fidion.de](mailto:support@fidion.de) erhalten bleibt, unser Team über den Fall Bescheid weiß und Sie auf jeden Fall zeitnah eine Antwort erhalten.
- Bitte betten Sie niemals Grafiken wie z.B. Screenshots in Ihre E-Mails ein, sondern schicken Sie diese als Anhang mit.

### **Ausfälle außerhalb der Geschäftszeiten:**

- Bei Hardwareausfällen Ihrer bei uns gemieteten Server können Sie zwischen **17:00 und 23:30 Uhr** unsere Rufbereitschaft unter der +49 179 23 78 770 ansprechen.
- **Wichtig: Diese Nummer gilt** nur für die Nicht-Erreichbarkeit Ihrer Portale / Dienste und nicht während unserer Geschäftszeiten, d.h. **nicht vor 17:00 Uhr und nicht früh am Morgen!**

b.w.

**Abgerechnet werden:**

- Arbeiten wie Änderungen an Templates, Konfigurationsdateien etc.
- Softwareentwicklung und Anpassungen nach Auftrag
- Einspielen von Patches und Updates unserer Software (u.a. fCMS)
- Arbeiten an den Servern, die über das erweiterte Serverwartungspaket hinausgehen
- Aufwand bei Fehlern, die nicht von uns verschuldet werden

**Nicht abgerechnet werden:**

- Softwareentwicklung als Fehlerbehebung, wenn ein Updatevertrag vorliegt
- Angebotserstellung
- Beratung rund um das fCMS
- Alle Dienstleistungen, die durch das erweiterte Serverwartungspaket abgedeckt sind

**Die Abrechnung erfolgt:**

- Monatlich per Rechnung
- Unter Vorlage der Liste der tatsächlich geleisteten Arbeiten