



## Allgemeine Information Autor Peter Ringhut Stand 24.02.2011

Zum 24.02.2011 haben wir den OSA Bereich erweitert.  
Ab sofort können darüber auch PRIO Calls abgesetzt werden.  
Die Information welche die Kunden dazu erhalten bitte den folgenden Screenshots entnehmen

### Aktuelle Kontingente des laufenden Monats

Inklusive Zeit: 117 Minuten  
Bonus Zeit: 0 Minuten  
Verbrauchte Zeit: 111 Minuten

### Nutzungsbestimmungen

Sehr geehrter Anwender,  
über Ihre Software-Pflege-Gebühr haben Sie neben dem Anspruch auf Produktupdates auch Anspruch auf Supportleistung erworben.  
Ihr Anspruch richtet sich dabei nach der Höhe der Software-Pflege-Gebühr die Sie bezahlen.  
Ihr Inklusiv-Guthaben errechnet sich dabei aus der Gebühr / 33. Dies bedeutet KSR setzt für diese Leistung einen Stundensatz von 33,00 € an. Benötigen Sie Supportleistungen über das Inklusiv-Volumen hinaus werden diese im Folgemonat mit einem Stundensatz von 44,00 € an Sie verrechnet.  
Ihre aktuellen Werte werden Ihnen im oberen Bereich des Dialogs angezeigt, so dass Sie hier über die volle Kontrolle verfügen und keine Überraschungen zum Monatsende anstehen.  
Zusätzlich erhalten Sie für jede Anfrage, nachdem diese abgeschlossen wurde, eine e-Mail mit allen Daten zu Ihrer Anfrage.

Ziel dieses Systems ist die Qualität und Verfügbarkeit der Supportleistungen auf Dauer sicher und für Sie finanzierbar zu halten.

PRIO-CALLS: Seit dem 24.02.2011 steht Ihnen die Möglichkeit zur Verfügung, eine besonders dringende Anfrage als Prio-Call zu kennzeichnen. Nutzen Sie diese Option bitte nur in 'echten Notfällen'. Beachten Sie weiterhin, dass sich dadurch Zusatzkosten in Höhe von 10,00 € für Sie ergeben, sofern der letzte Prio-Call nicht länger als 6 Monate in der Vergangenheit liegt.

Die Bearbeitung Ihrer Anfrage findet im Rahmen der Arbeitszeiten des Supportteams von KSR statt.

Diese sind (ab dem 01.01.2011)  
Mo-Do. von 8:00 - 18:00 Uhr  
Fr.: von 8:00 - 16:30 Uhr

Ihr KSR Team

Ja, ich bin mit den obigen Bestimmungen einverstanden.

<< Zurück

Weiter >>

### Information zu erweiterter OSA ab 24-02-2011

Geschäftsführer  
Marco Senger Dipl. Ing. (FH)  
Peter Ringhut Dipl. Ing. (FH)  
Handelsregister-Nr 10070  
Ust. ID Nr: DE 812327085

Bankverbindung  
Raiffeisenbank Bibertal eG  
Blz 720 691 26  
Kto 34 380

e-Mail  
Internet  
[info@ksredv.de](mailto:info@ksredv.de)  
[www.ksredv.de](http://www.ksredv.de)

Adenauerstr. 13/1  
89233 Neu-Ulm  
Tel 0731-20555-0  
Fax 0731-20555-450

## Neue Support Anfrage

Geben Sie bitte einen kurzen und aussagekräftigen Betreff an (max. 45 Zeichen): (Beispiel: Adresse kann nicht gelöscht werden)

Bitte nennen Sie uns den Ansprechpartner in Ihrem Haus, der mit dieser Anfrage betraut ist:

Beschreiben Sie bitte möglichst detailliert Ihre Anfrage:

Optionen:

Prio-Call (bevorzugte Bearbeitung - dafür entstehen weitere Kosten)

<< Zurück

Anfrage an KSR senden >>

**KSR Technology**

Information zu erweiterer OSA ab 24-02-2011

Geschäftsführer  
Marco Senger Dipl. Ing. (FH)  
Peter Ringhut Dipl. Ing. (FH)  
Handelsregister-Nr 10070  
Ust. ID Nr: DE 812327085

Bankverbindung  
Raiffeisenbank Bibertal eG  
Blz 720 691 26  
Kto 34 380

e-Mail  
Internet  
[info@ksredv.de](mailto:info@ksredv.de)  
[www.ksredv.de](http://www.ksredv.de)

Adenauerstr. 13/1  
89233 Neu-Ulm  
Tel 0731-20555-0  
Fax 0731-20555-450