

Leistung	Beschreibung	In Software-Service-Vertrag enthalten
Update Service		
Update Software	Aktuelles Release	Paket Wartung
Service Pack	Aktuelle Service Packs	Paket Wartung
Hotfix Pack	Download zur schnellen Fehlerbehebung	Paket Wartung
HelpDesk & E-Mail-Support		
HelpDesk telefonischer Support	Mo - Fr. 9:00 -12:00 und 13:00 - 17:00 Uhr (Fr. 16:00 Uhr)	Paket Support
00800-Nummer	kostenfrei für Deutschland, Österreich, Schweiz	Paket Support
E-Mail-Support	Garantierte Reaktionszeit 240 Min. während der Hotline-Zeiten	Paket Support
Informationen		
Kundenzeitschrift	Mensch und Maschine Magazin	✓
Newsletter	Regelmäßige Informationen per E-Mail	✓
Support Newsletter	Technische und vertriebliche Neuerungen per E-Mail	✓
Veranstaltungen		
MuM-Info-Tage	Kostenfreie Teilnahme an Veranstaltungen zu interessanten Themen	✓
Dienstleistungen (innerhalb der Software-Service-Verträge)		
Installation	Installation vor Ort (zzgl. Spesen - Anfahrt/Übernachtung)	Optional
Training online	kostenloses Online-Update-Training	✓
Dienstleistungspack vor Ort	Frei abrufbare Leistungen (Training, Consulting, Support etc. - Anzahl der Tage wird vorher definiert)	Optional
Dienstleistungen (Zusatzleistungen)		
Consulting	Systemanalyse, Customizing, Integration etc.	Optional
Training vor Ort	Auf Kundenbedürfnisse/Anforderungen zugeschnittene Schulungen	Optional
Installation	Installation vor Ort (zzgl. Spesen - Anfahrt/Übernachtung)	Optional
Dienstleistungspack vor Ort	Frei abrufbare Leistungen (Training, Consulting, Support etc. - Anzahl der Tage wird vorher definiert)	Optional



**Mensch und Maschine
Deutschland GmbH**
Argelsrieder Feld 5
D-82234 Wessling
Fax +49 (0) 81 53 / 933 100
Infoline (gebührenfrei)
00800 686 100 00

**Mensch und Maschine
Austria GmbH**
Großwilfersdorf 102/1
8263 Großwilfersdorf
Fax +43 (0) 33 85 / 6 60 01 - 33
Infoline (gebührenfrei)
00800 686 100 00

**Mensch und Maschine
Schweiz AG**
Zürichstrasse 25
8185 Winkel
Fax +41 (0) 44 864 19 01
Infoline +41 848 190 00

mensch  **maschine**
CAD as CAD can