

## Nutzungsbedingungen Help Desk

Der Support ist für Sie als Kunde kostenlos, sofern es sich um ein von TecAlliance verursachtes Problem handelt, oder wenn Sie von TecAlliance über die Kostenfreiheit entsprechend informiert wurden.

Unsere Supportleistung berechnen wir gemäß Preisliste bzw. nachstehend aufgeführten Positionen. Soweit es sich um dazu abweichende Leistungen handelt, berechnen wir 150,- EUR / Stunde (exkl. MwSt); abgerechnet wird je angefangene halbe Stunde. Die ersten 30 Minuten je Supportfall sind für Sie generell kostenfrei, sofern Sie nicht von TecCom anderweitig informiert wurden.

Mit der schriftlichen oder telefonischen Beauftragung zur Bearbeitung Ihres Supportfalles erklären Sie sich mit diesen Nutzungsbedingungen einverstanden.

Davon abweichend werden zusätzliche Leistungen und Support wie folgt in Rechnung gestellt:

- **Die Nachricht konnte nicht verarbeitet werden, weil die Geschäftsbeziehung (GB) fehlt, falsch oder unvollständig ist. Der Kunde hat TecAlliance nicht über vorgenommene Änderungen informiert.**  
50,- € pauschal pro Vorgang (GB), auch bei Wiederholungen
- **Kunden-/Lieferantenummer fehlt oder ist fehlerhaft**  
50,- € pauschal pro Vorgang (GB), auch bei Wiederholungen
- **Nachrichten konnten nicht verarbeitet werden, weil der Empfänger nicht erreichbar war (TEC50). Dies kann durch einen Systemausfall beim Nachrichtenempfänger verursacht werden. Der Empfänger hat TecAlliance nicht über einen Ausfall oder geplante Wartungsarbeiten informiert.**  
50,- € pauschal für den erneuten Versand von Nachrichten
- **Sperren von TecConnects**  
50,- € pauschal pro zu sperrender Organisation
- **Zertifikate: TecAlliance stellt Zertifikate einmalig für einen bestimmten Zeitraum aus. Wenn neue Zertifikate innerhalb dieses Zeitraums angefordert werden, werden die zusätzlichen Zertifikate in Rechnung gestellt.**  
75,- € pro Zertifikat/Jahr und Organisation (z.B. TecConnect, TomConnect etc.)
- **Installationsunterstützung auf Händlerseite auf Anfrage des Lieferanten**  
30 Minuten kostenlos, anschließend nach Zeitaufwand pro angefangene halbe Stunde
- **Nachrichten konnten nicht verarbeitet werden, weil der Sender die Nachrichtenstruktur oder die Kunden-/Empfängernummer bei einer bestehenden GB geändert hat, ohne TecAlliance vorher zu informieren.** Nach Zeitaufwand pro angefangene halbe Stunde
- **TecAlliance recherchiert Daten für den Kunden, die für die Verwaltung einer GB erforderlich sind (z.B. Kundendaten wie Adressen, Lieferantenummer etc.). Es wird erwartet, dass diese Daten vom Kunden an TecAlliance geliefert werden, wenn eine GB angelegt werden soll.**  
Nach Zeitaufwand pro angefangene halbe Stunde

Falls auf Sie die kostenpflichtige Problemlösung zutrifft, werden Sie telefonisch oder per E-Mail von unserem Help Desk darauf hingewiesen.

Diese Regelung betrifft ausschließlich den zentralen TecAlliance-Help Desk in Deutschland. Diesen erreichen Sie aus Deutschland unter der Rufnummer 01802-83 22 66\* und international unter +49 1805-65 65 56 oder per E-Mail unter [support.muc@tecalliance.net](mailto:support.muc@tecalliance.net).

\* 0.06 Euro pro Anruf aus dem deutschen Festnetz