

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	Paket Support
E-Mail Support	Garantierte Reaktionszeit 240 Min. während der Hotline Zeiten	Paket Support
Informationen		
Kundenzeitschrift	Mensch und Maschine Magazin, Autodesk-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		
Installation	Installation vor Ort (zzgl. Spesen - Anfahrt/Übernachtung)	Optional
Training online	kostenloses Online-Update-Training über www.mum.de	✓
Dienstleistungspack vor Ort	Frei abrufbare Leistungen (Training, Consulting, Support etc. - Anzahl der Tage wird vorher definiert)	Optional
Consulting	Systemanalyse, Customizing, Integration etc.	Optional
Training vor Ort	Auf Kundenbedürfnisse/Anforderungen zugeschnittene Schulungen	Optional

