



yourMAIL
TEAMS.

yourMAIL Supportdienstleistungen erklärt



Was deckt die yourMAIL SWU ab?

Die SWU (Softwarewartung und kostenlose Updates) wird auf eine Mindestlaufzeit von 12 Monaten vereinbart, verlängert sich automatisch um weitere 12 Monate, wenn nicht vor dem Ablauf gekündigt wird. **(In der Vergangenheit gab es keine automatische Verlängerung.)**

Siehe auch Software Service Vertrag yourMAIL: <https://yourmail.eu/yourmail-ssv/>

In der SWU sind folgende Leistungen enthalten:

- **Kostenlose Updates**
- **E-Mail-Support bei Programmfehlern für aktuelle yourMAIL Versionen. Achtung: Ältere Versionen werden nicht supportet.**

Tickets können unter <https://yourmail.eu/support/>

Telefonischer Support oder Remote Support ist nicht enthalten.

Für weitergehende Supportleistungen kann ein Supportstundenvertrag vereinbart werden.



Basissupport

- E-Mail-Support bei Softwarebugs in yourMAIL
- Jederzeit Zugriff auf kostenlose Updates



Erweiterter Support

- Telefonischer Support und Remote Unterstützung
- Anwenderhotline und fachliche Beratung

Was deckt der Supportstundenvertrag ab?

Die erworbenen Supportstunden bleiben dauerhaft gültig und verfallen nicht auf Zeit. Auch erfolgt keine automatische Auffüllung. Sie beinhalten:

- **yourMAIL telefonische Anwender- und Supporthotline**
- **Remote Unterstützung für yourMAIL, Outlook und Office 365**
- **Unterstützung bei Installation oder Softwareverteilung**
- **Beratung zur optimalen Nutzung von yourMAIL**
- **Automatisierung in Office 365 per Skript oder per Einrichtung von Workflows**

Wenn Sie ein Supportstundenpaket besitzen, können Sie folgende Services jederzeit nutzen:

Support-Hotline: 030 20 89 866 77

Supporttermin Buchung:

<https://go.oncehub.com/yourMAILSupportTermin>

Best Practice Beratungstermin buchen:

<https://go.oncehub.com/yourMAILSalesTeam>

Die Dienstleistungen werden nach Absprache ausgeführt. Die Ausführung erfolgt per TEAM Viewer. Vor-Ort Termine sind nicht enthalten. Die Abrechnung erfolgt im 15 Minuten Takt.