



DOERES.COM
MEHR. PRODUKTIVITÄT.

Leistungsbeschreibung **DP Support MS-Office Integration 160**

Abrufkontingent 16 Stunden Support zur Unterstützung bei Anbindung der DigiPresso®-Arbeitsumgebung an die vorhandene Microsoft-Infrastruktur.

Kurzmerkmal

Ergänzend zur standardmäßigen Bereitstellung der MS-Office Integrationsmöglichkeiten des DigiPresso®Pro-Paketes, bieten wir mit dem DP Support MS-Office Integration 160 ein Abrufkontingent (16 Stunden) zur aktiven Unterstützung bei der Umsetzung der MS-Office Integration des DigiPresso®Pro (Salesforce) an. Die benötigte Unterstützung kann individuell angefordert werden und wird passgenau in 0,1 Stunden-Einheiten abgerechnet.

Leistungsumfang

Der DP Support MS-Office Integration 160 umfasst Hilfestellung im Rahmen der Vorbereitung der Anbindung Ihrer DigiPresso-Arbeitsumgebung an Ihre vorhandene Microsoft-Infrastruktur.

- Einbindung der Firmen-E-Mails (für Service, Vertrieb, Info-E-Mails) als Salesforce-System-E-Mails inkl. DKIM/SPF-Einrichtung
- Einrichtung Outlook Integration (SF-seitig)
 - es sind Outlook-E-Mails aus Salesforce versendbar.
 - Outlook-SF-Plugin-Verwendung vorbereitet.
- Abstimmung mit Ihrem technischem Ansprechpartner über die gewünschten Integrationsdetails.
 - Abstimmung der notwendigen techn. Voraussetzungen.
 - Austausch der Informationen über Einrichtung der Integrationen auf MS-seite und Fehlersuche/-behebung.
- Einrichtung Salesforce-Files Connect für Sharepoint.
- Teams-Anbindung (Hierzu wird Zusatzsoftware benötigt!)
- Lightning Sync. für die Synchronisation von Kontakten (Salesforce → MS-Outlook) und Terminen (Salesforce <-> MS-Outlook) zwischen Outlook und Salesforce

Bitte beachten Sie, dass wir keine Konfigurationen an oder in Ihrer Microsoft-Infrastruktur durchführen können.

Leistungserbringung

Nach Zahlungseingang wird das beauftragte Zeitkontingent unmittelbar zur Verfügung gestellt. Ab diesem Zeitpunkt können



DOERES.COM

berechtigte Mitarbeiter des Auftraggebers eine E-Mail an die Adresse: support@doeres.com senden. Das Basisvolumen beträgt 0,2 Stunden je einzelner Supportanfrage (Pauschale für die Administration). Die für die Bearbeitung der Anfrage erbrachte Arbeitsleistung wird in 0,1 Stunden-Schritten hinzuaddiert. Die Unterstützung bezieht sich auf remote-Einsätze (Unterstützung am Telefon) und beinhaltet die Telefongebühren für Europa. Wird ein Vor-Ort-Einsatz gewünscht, so wird die Fahrzeit mit 50% dem Zeitkontingent angerechnet (Die Fahrtkosten sind damit, abgegolten – Einsatz in Deutschland).

Sollten Übernachtungskosten anfallen, so wird dies vor dem Einsatz besprochen. Die Übernachtungskosten werden zusätzlich in Rechnung gestellt. Die eingehenden E-Mails werden montags bis freitags zwischen 08:30 Uhr und 17:00 Uhr bearbeitet. Die Abarbeitung erfolgt in der Reihenfolge der Eingänge, schnellstmöglich. Sind 60% des beauftragten Zeitkontingents aufgebraucht, so erstellen wir unaufgefordert ein Angebot zum Erweitern des Zeitkontingents.

Vorteile	Die benötigte Unterstützung ist jederzeit abrufbar – ohne weitere Beauftragung, Angebotsbearbeitung oder weitere Rechnungsbearbeitung. Dies spart Zeit und Geld auf Seiten des Auftraggebers und sichert darüber hinaus volle Flexibilität beim Abruf der Unterstützung. Ob ½ Stunde oder ein ganzer Tag – wir sind bereit.
Kündigung	Das Abrufkontingent DP Support MS-Office Integration 160 kann jederzeit von beiden Seiten formlos gekündigt werden. Der Kaufpreis wird anteilig zum beanspruchten Zeitkontingent zurückerstattet. Bei einer Kündigung durch den Auftraggeber berechnen wir eine Administrationsgebühr in Höhe von 185,00 Euro (zuzügl. der gesetzlichen Mehrwertsteuer). Ist der anteilige Rückvergütungsanspruch zum Zeitpunkt der Kündigung durch den Auftraggeber kleiner oder gleich 185,00 Euro, so entfällt die Rückerstattung.
Ergänzende Unterlagen	- Keine –
Gültig ab	12.06.2019
Version	1.0
Herausgeber	Döres AG Heumarkt 20 50667 Köln +49 221 6060 8100
	www.digipresso.de