



CREATING  
ADDED  
VALUE

# M&P SERVICEPASS

Der flexible Prepaid IT-Support  
von M&P

ZUHÖREN. BERATEN. UMSETZEN.

# EINFACH.

Sichern Sie sich mit dem M&P SERVICEPASS auf einfachste Weise den bestmöglichen Support für Ihre Softwareanwendungen. Mit einem einzigen Vertrag und unserem einfachen und transparenten Abrechnungsverfahren reduzieren Sie Ihren Verwaltungsaufwand – ohne Vertragsbindung oder feste Laufzeiten.

Das für Ihre Anforderungen passende Kontingent an Serviceeinheiten erwerben Sie einfach im Voraus und rufen Sie dann nach Bedarf unsere hochwertigen Serviceleistungen ab. Von der Störungsbehebung über Hilfe bei der Bedienung, Fehleridentifikation und Tipps für die optimale Anwendung bis hin zu kleineren Anpassungen – alle Leistungen sind durch Ihren M&P SERVICEPASS abgedeckt.

Anfragen einfach per E-Mail an [ccc@mp-gruppe.de](mailto:ccc@mp-gruppe.de) oder Anruf bei **0341 35591340**

Ihre persönlichen Ansprechpartner in unserem Customer Care Center sind da, wenn Sie sie brauchen. Montag–Freitag von 8:00 Uhr bis 18:00 Uhr

---

# FLEXIBEL.

Ganz nach Ihrem individuellen Bedarf können Sie zwischen drei Leistungspaketen wählen. So passt sich der M&P SERVICEPASS Ihrem Unternehmen an.

LEISTUNGSPAKET	STUNDENANZAHL	PREIS
60 Serviceeinheiten	15 Stunden	2.700 €
120 Serviceeinheiten	30 Stunden	5.100 €
200 Serviceeinheiten	50 Stunden	8.000 €

Die Serviceeinheiten werden nach dem Kauf auf Ihr Servicekonto geladen und stehen Ihnen ohne zeitliche Begrenzung zur Verfügung.

Von Ihnen benannte Mitarbeiter können einfach Serviceleistungen abrufen. Die für die Bearbeitung Ihrer Anfrage benötigte Zeit buchen wir in Serviceeinheiten zu je 15 Minuten von Ihrem Guthaben ab.

Über alle Leistungen und Aufwände erhalten Sie einen detaillierten Nachweis. Rechtzeitig bevor Ihr Kontingent zur Neige geht, erhalten Sie von uns automatisch Nachricht und wählen dann wieder den für Sie passenden Vertrag.



# GARANTIERT.

Sie entscheiden was wichtig ist: Wählen Sie je Einzelfall und Relevanz eines von drei Servicelevel aus. Wir garantieren Ihnen die gewünschte Reaktionszeit und beginnen zügig mit der Bearbeitung. Sie entscheiden mit dem Servicelevel über den Mindestaufwand, den wir für die Bearbeitung Ihrer Anfrage buchen.

Sollten wir unsere Reaktionszeit nicht einhalten, dann schenken wir Ihnen zusätzliches Serviceguthaben. So gehen Sie kein Risiko ein.

LEVEL	REAKTIONSZEIT	ABRECHNUNG	ERSTATTUNG
1 - Sehr hoch (kritisch)	2 Stunden	mindestens 3 Einheiten	3 Einheiten
2 - hoch (schwer)	4 Stunden	mindestens 2 Einheiten	2 Einheiten
3 - normal (leicht)	8 Stunden	mindestens 1 Einheit	1 Einheit

Alle Preise sind Nettopreise und werden zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer in Rechnung gestellt.

Die aktuell unterstützten Produkte finden Sie unter <https://mp-solutions.de/produkte/servicepass/> aufgeführt. Servicezeiten sind in MEZ/MESZ angegeben – an bundesweit einheitlichen Feiertagen ist das Customer Care Center nicht erreichbar.

# Kontakt

## M&P Customer Care Service

Montag–Freitag von 8:00 Uhr bis 18:00 Uhr (MEZ/MESZ)

Office: +49 341 35591340

Mail: [ccc@mp-gruppe.de](mailto:ccc@mp-gruppe.de)

<https://mp-solutions.de/produkte/servicepass/>

