

Matrix42
Support Leistungsbeschreibung

Stand: 31.05.2021

Inhaltsverzeichnis

1 Einleitung	3
2 Definitionen	3
2.1 Geschäftszeiten	3
2.2 Kontaktinformationen des Matrix42 Supports	3
2.3 Kunde	3
2.4 Supportmodellbezeichnungen	4
2.5 Dokumentation	4
2.6 Produktfehler	4
2.7 Störung / Ticket	4
2.8 Hotfix / Hotfix Installer	4
2.9 Update	4
2.10 Neue Version / Major Version (Upgrade)	4
2.11 Supportprozess	5
2.12 Severity-Stufen	6
3 Leistungsbeschreibung	7
3.1 Telefonischer Support	7
3.2 Bereitstellung von Hotfixes für kritische Fälle	7
3.3 Remoteunterstützung zur Analyse von Störungen	7
3.4 Zugänge zu den Matrix42 Service Portalen	8
3.5 Bereitstellung neuer Produktveröffentlichungen	8
3.6 Newsletter über neue Produktveröffentlichungen	8
3.7 Remoteinstallationen von Updates	8
3.8 Matrix42 System Health Check	8
3.9 Bereitstellung von Hotfixes für unkritische Fälle	9
3.10 Service Level Agreements	9
3.11 Persönliche Betreuung durch einen Technical Account Manager	10
3.12 Unterstützung bei Bedienungs- und Verständnisfragen	10
3.13 Priorisierte Bearbeitung von Störungen	10
3.14 Beratungsgespräch vor Updates	10
3.15 Monitoring der Matrix42 Applikationen	10
3.16 Einsatz von LTSB-Versionen (Langzeitwartung)	11
3.17 Round Table – Austausch mit dem Matrix42 Produktmanagement	11
3.18 Rabatt auf Matrix42 Produktschulungen	11

1 Einleitung

Das Dokument beschreibt die einzelnen Leistungen, die der Matrix42 Support für die folgenden Produkte

- › Matrix42 Enterprise Service Management
- › Matrix42 Secure Unified Endpoint Management
- › Matrix42 Digital Workspace Platform

sowie die OEM-Produkte, welche im „Leitfaden zur Produktnutzung“ im Abschnitt „Sonderregelung für Fremdsoftware“ gelistet werden (<https://www.matrix42.com/de/agb/>), bietet.

2 Definitionen

2.1 Geschäftszeiten

Die allgemein gültigen Geschäftszeiten des Matrix42 Supports sind von Montag bis Freitag von 8:30 – 17:00 Uhr (CET). Ausgenommen sind die Feiertage gültig für das Bundesland Hessen, sowie Heiligabend und Silvester.

Darüber hinaus gibt es in einigen Supportmodellen erweiterte Supportzeiten:

Supportmodelle	Erreichbarkeit
Standard Support	Mo. – Fr. 8:30 – 17:00 Uhr
Standard Support im Lizenzmodell SubscriptionCloud	Mo. – Fr. 7:00 – 19:00 Uhr
Standard Support im Lizenzmodell SubscriptionPLUS	Mo. – Fr. 7:00 – 19:00 Uhr
Premium Support	Mo. – So. 0:00 – 24:00 Uhr*

* Montag bis Sonntag für kritische Fälle, ansonsten Montag bis Freitag von 07:00 bis 19:00 Uhr

Für die erweiterten Supportzeiten und die 24/7-Hotline für Severity 1 - Probleme ist zwingend eine telefonische Kontaktaufnahme erforderlich. Per Mail und Support Portal können auch außerhalb der Standard Support-Zeiten Tickets eröffnet werden, diese werden allerdings frühestens am nächsten Werktag ab 8:30 Uhr bearbeitet.

2.2 Kontaktinformationen des Matrix42 Supports

- › Support Portal: <https://support.matrix42.com>
- › E-Mail: support@matrix42.com
- › Telefon: [+49 69 66 77 38 222 \(Standard Support\)](tel:+4969667738222)

In den Paketen SubscriptionPLUS und Premium Support stehen ihnen separate Rufnummern, über welche die erweiterten Supportzeiten und die 24/7-Hotline für Severity 1 - Probleme erreichbar sind, zur Verfügung. Die Rufnummern entnehmen sie bitte den entsprechenden Welcome Mails.

2.3 Kunde

Als Kunde ist die Organisation zu verstehen, die im Wartungs- oder Mietvertrag angegeben ist.

2.4 Supportmodellbezeichnungen

2.4.1 Standard

Das Supportmodell „Standard“ beschreibt die Leistungen gemäß der Leistungsbeschreibung in diesem Dokument. Nach Ablauf des Wartungs- oder Mietvertrags hat der Kunde keinen Anspruch auf Fehlerbehebungen in Form von Updates oder neuen Major Releases. Ebenso werden verfügbare Hotfixes nur im Rahmen eines gültigen Wartungs- oder Mietvertrags ausgeliefert.

2.4.2 Premium

Das Supportmodell „Premium“ setzt einen gültigen Wartungs- oder Mietvertrag (Supportmodell „Standard“) voraus und ersetzt diesen nicht.

2.5 Dokumentation

Das Benutzerhandbuch und andere Dokumentationen (sowohl in gedruckter Form als auch online verfügbar), welche von Matrix42 dem Kunden zur Erläuterung der Produkte zur Verfügung gestellt wurden, sind unter dem Begriff „Dokumentation“ zusammengefasst.

2.6 Produktfehler

Als Produktfehler wird ein reproduzierbarer Fehler einer Funktion oder des gesamten Matrix42 Produktes verstanden, das in wesentlicher Übereinstimmung mit den begleitenden Dokumentationen ordnungsgemäß lizenziert, implementiert und angewandt wird. Die Severity-Stufe eines Produktfehlers wird von Matrix42 nach eigenem Ermessen entsprechend den in diesem Dokument beschriebenen Definitionen unter „2.11 Severity-Stufen“ bestimmt.

2.7 Störung / Ticket

Eine Störung (Störungsmeldung) bezeichnet eine einzelne Supportanfrage für ein Matrix42 Produkt und die erforderlichen und zumutbaren Anstrengungen, um diese zu lösen. Für diese Supportanfrage wird im Regelfall ein Ticket generiert.

2.8 Hotfix / Hotfix Installer

Bei kritischen Problemen stellt Matrix42 dem Kunden einen sogenannten „Hotfix“ für den aktuellen Stand der eingesetzten Produktversion zur Verfügung, sofern diese noch unterstützt wird. Für ältere Stände können keine Hotfixes bereitgestellt werden. Damit sichergestellt werden kann, dass ein Kunde alle verfügbaren Hotfixe für seine Produktversion installiert hat stellt Matrix42 einen Hotfix Installer zur Verfügung, welcher die Hotfixe in richtiger Reihenfolge installiert.

2.9 Update

Ein Update beinhaltet eine Sammlung der verfügbaren Lösungen sowie aller Hotfixes für die aktuelle Produktversion. Ein Update kann Funktionsänderung oder neue Funktionalitäten enthalten.

2.10 Neue Version / Major Version (Upgrade)

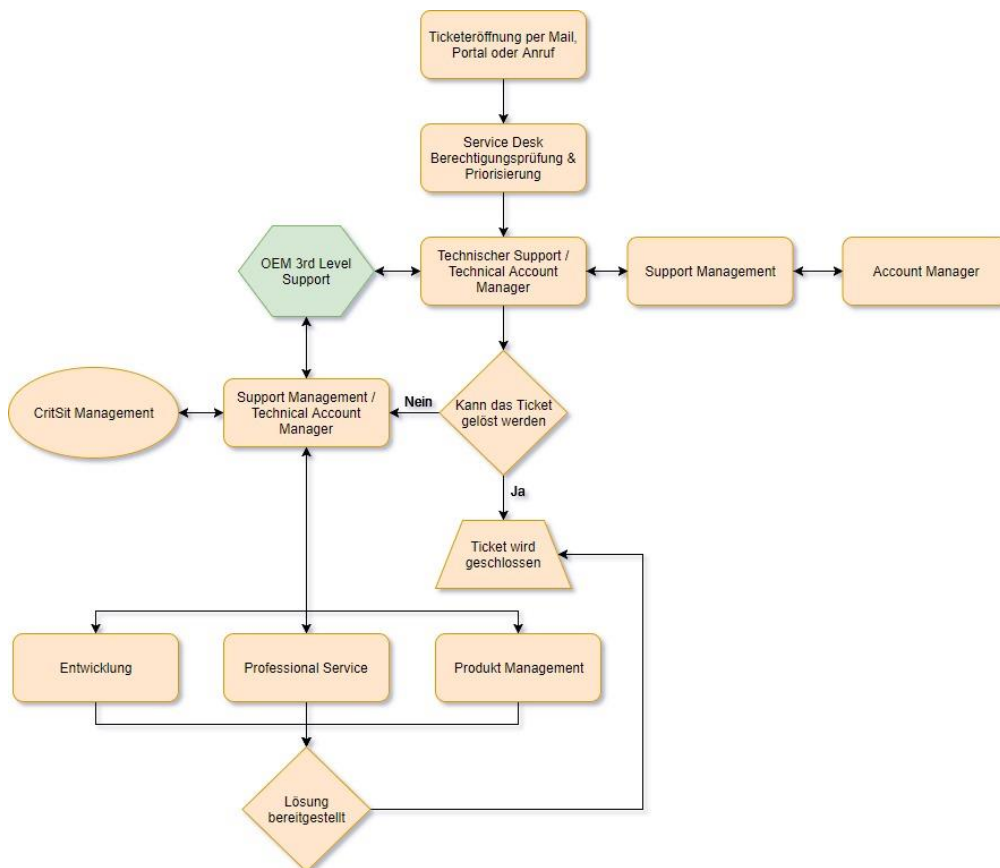
Neue Version oder Major Version bezeichnet eine neue Produktversion eines Matrix42 Produktes.

2.11 Supportprozess

Die Supportberechtigten können ihre technischen Störungen über eine der unter Punkt 2.2 genannten Kontaktmöglichkeiten melden. Premium Support-Kunden können darüber hinaus außerhalb der unter Punkt 2.1 genannten Geschäftszeiten die 24/7-Hotline für Severity 1-Probleme telefonisch über eine separate Rufnummer erreichen. Die Meldung sollte neben einer detaillierten technischen Beschreibung der auftretenden Störung auch den Auswirkungsgrad (Severity-Stufe) und die Dringlichkeit der Störung beinhalten.

Der Matrix42 Service Desk prüft die Angaben des Kunden, priorisiert die Anfrage entsprechend und leitet diese an den technischen Support der Matrix42 weiter.

Der technische Support bearbeitet die Störungsmeldungen anhand der getroffenen Klassifizierung und plant mit den Fachabteilungen die Lösungsvorgänge. Bei einer gemeldeten Eskalation wird das Support Management oder der Technical Account Manager die Anfrage entsprechend priorisieren, eskalieren oder deeskalieren. Des Weiteren wird im Eskalationsfall das Matrix42 Support Management oder der Technical Account Manager die Fachabteilungen informieren. In Absprache mit dem Supportberechtigten werden die weiteren Schritte mit den Fachabteilungen geplant, damit dem Kunden schnellstmöglich eine technische Lösung oder ein Workaround zur Verfügung gestellt werden kann.



2.12 Severity-Stufen

2.12.1 Severity 1

Ein Severity 1-Problem ist gegeben, wenn es zu einer kritischen Einschränkung der Geschäftsprozesse des Kunden kommt.

- › Ausfall des gesamten Matrix42 Produktivsystems des Kunden
- › Ausfall eines Mission-Critical-Systems durch eine Störung im Matrix42 Produkt
- › Ausfall einer Hauptanwendung durch eine Störung im Matrix42 Produkt
- › Gefährdung der Datenintegrität
- › Wiederherstellung der Matrix42 Applikation mittels eines Backups ist nicht möglich
- › Lieferung eines Workarounds ist nicht möglich

Es ist anzunehmen, dass zur Lösung des Problems die Entwicklungsabteilung hinzugezogen werden muss.

2.12.2 Severity 2

Ein Severity 2-Problem ist gegeben, wenn es zu einer starken Einschränkung der Geschäftsprozesse des Kunden kommt.

- › Starke Beeinträchtigung des gesamten Matrix42 Produktivsystems beim Kunden
- › Starke Beeinträchtigung eines Mission-Critical-Systems durch eine Störung im Matrix42 Produkt
- › Starke Beeinträchtigung einer Hauptanwendung durch eine Störung im Matrix42 Produkt
- › Umsetzung eines gelieferten Workarounds ist nicht möglich

2.12.3 Severity 3

Ein Severity 3-Problem ist gegeben, wenn es zu einer mäßigen Einschränkung der Geschäftsprozesse des Kunden kommt.

- › Moderate Einschränkung der Geschäftsprozesse des Kunden, einer Hauptanwendung oder des Matrix42 Produktes
- › Datenverlust liegt nicht vor, sowie das Matrix42 Produkt ist in seiner Gesamtheit funktional
- › Lieferung eines Workarounds durch den Matrix42 Support

2.12.4 Severity 4

Ein Severity 4-Problem ist gegeben, wenn es zu keiner Einschränkung der Geschäftsprozesse des Kunden kommt

- › Generelle, nicht kritische Fragen, bezüglich der Matrix42 Produkt-Funktionalitäten
- › Fragen bezüglich Best Practices
- › Fragen zur Dokumentation

3 Leistungsbeschreibung

Leistung	Standard Support	Standard Support (SubscriptionCLOUD)	Standard Support (SubscriptionPLUS)	Premium Support
Servicezeiten	Montag bis Freitag 08:30 bis 17:00 Uhr	Montag bis Freitag 07:00 bis 19:00 Uhr	Montag bis Freitag 07:00 bis 19:00 Uhr	Montag bis Sonntag* 00:00 bis 24:00 Uhr*
Bereitstellung von Hotfixes für kritische Fälle	✓	✓	✓	✓
Remoteunterstützung zur Analyse von Störungen**	✓	✓	✓	✓
Zugänge zu den Matrix42 Service Portalen**	✓	✓	✓	✓
Bereitstellung neuer Produktveröffentlichungen**	✓	✓	✓	✓
Newsletter über neue Produktveröffentlichungen**	✓	✓	✓	✓
Remoteinstallation von Updates		✓	✓	✓
Matrix42 System Health Check			✓	✓
Bereitstellung von Hotfixes für unkritische Fälle			✓	✓
Service Level Agreements				✓
Persönliche Betreuung durch einen Technical Account Manager**				✓
Unterstützung bei Bedienungs- und Verständnisfragen**				✓
Priorisierte Bearbeitung von Störungen**				✓
Beratungsgespräch vor Updates				✓
Monitoring der Matrix42 Applikationen				✓
Einsatz von LTSB-Versionen (Langzeitwartung)				✓
Round Table - Austausch mit dem Matrix42 Produktmanagement				✓
Rabatt auf Matrix42 Produktschulungen				✓

* Montag bis Sonntag für kritische Fälle, ansonsten Montag bis Freitag von 07:00 bis 19:00 Uhr
** auch für OEM Produkte

Damit die im Folgenden beschriebenen Leistungen ohne Einschränkungen durchgeführt werden können, verpflichtet sich der Kunde

- › einen Remote Zugriff auf die Systeme für Matrix42 Mitarbeiter und
- › einen fachkundigen Ansprechpartner

zur Verfügung stellen. Sollte dies nicht gewährleistet sein, kann dies zu Einschränkungen in der Leistungserbringung führen.

3.1 Telefonischer Support

Während der Zeit des telefonischen Supports hat der Kunde die Möglichkeit, telefonisch mit einem fachkundigen Ansprechpartner des Matrix42 Supports die Problematik zu erörtern. Der telefonische Support erfolgt zu den unter Punkt 2.1 beschriebenen Geschäftszeiten.

Im Premium Paket ist in der Zeit von montags bis freitags (19:00 bis 07:00 Uhr) eine Hotline verfügbar, welche in dringenden Fällen (Severity 1-Call) die Rufbereitschaft anfordern kann. Diese Hotline ist auch am Wochenende erreichbar.

3.2 Bereitstellung von Hotfixes für kritische Fälle

Im Falle eines Produktdefektes der Stufe Severity 1, liefert Matrix42 einen Hotfix bzw. einen für den Kunden gangbaren Workaround.

Die Entscheidung zur Erstellung eines Hotfixes obliegt dem Matrix42 Support.

Dies gilt nicht für OEM-Produkte, welche im „Leitfaden zur Produktnutzung“ im Abschnitt „Sonderregelung für Fremdsoftware“ gelistet werden (<https://www.matrix42.com/de/agb/>).

3.3 Remoteunterstützung zur Analyse von Störungen

Sollte es zur Bearbeitung einer Problemstellung notwendig sein, schaltet sich ein Mitarbeiter des

Matrix42 Supports Remote auf das Kundensystems auf.

3.4 Zugänge zu den Matrix42 Service Portalen

Das Matrix42 Support Portal (<https://support.matrix42.com>), das Matrix42 Help Center (<https://help.matrix42.com>), die Matrix42 Community (<https://forum.matrix42.com>), das Matrix42 Ideas Portal (<https://ideas.matrix42.com>) und der Matrix42 Marketplace (<https://marketplace.matrix42.com>) sind 24/7 erreichbar (Verfügbarkeit von 98% im Monatsmittel). Im Matrix42 Support Portal können neue Störungsmeldungen aufgegeben bzw. der Status bestehender Störungen eingesehen werden. Ebenfalls ist eine Aktualisierung der bestehenden Tickets durch den Kunden möglich.

Eine Supportleistung im Zeitraum von 19:00 bis 07:00 Uhr und am Wochenende ist nur über telefonische Kontaktaufnahme gewährleistet. Per Mail oder über das Portal startet eine Bearbeitung erst am nächsten Werktag ab 08:30 Uhr.

3.5 Bereitstellung neuer Produktveröffentlichungen

Die aktuellen Major Releases, Updates und Hotfixes (Installer) werden über den Matrix42 Marketplace zur Verfügung gestellt.

3.6 Newsletter über neue Produktveröffentlichungen

Die technischen Ansprechpartner der Kunden, welche beim Matrix42 Marketplace eine Produkt Subscription (Membership) bestellt haben werden per Newsletter über Veröffentlichungen informiert.

3.7 Remoteinstallationen von Updates

Ein Support-Mitarbeiter schaltet sich Remote auf das Kundensystem auf und spielt die entsprechenden Updates ein. Hotfix Installer werden nur eingespielt, sollte ein für den Kunden relevantes Problem mit diesem behoben werden. Für diesen Zeitraum stellt der Kunde einen technischen Ansprechpartner, der mit den eingesetzten Matrix42 Produkten vertraut ist, zur Verfügung. Außerdem ist der Kunde für eine vorherige Sicherung der Datenbank und des Systems verantwortlich.¹

Das Update muss durch den Kunden über eine der unter Punkt 2.2 genannten Kontaktmöglichkeiten erfolgen.

Grundsätzlich wird immer nur ein produktives System pro Kunde aktualisiert. Weitere Systeme können jederzeit kostenpflichtig in diesen Service aufgenommen werden.

Voraussetzung für ein Update ist, dass sich die Version der Kundenumgebung unter aktueller Produktwartung befindet (siehe hierzu Abschnitt „Wartungsstatus“ im „Leitfaden zur Produktnutzung“ - <https://www.matrix42.com/de/agb/>). Individuelle Anpassungen sind hiervon ausgeschlossen.

3.8 Matrix42 System Health Check

Es wird jährlich ein „Health Check“ (für SubscriptionPLUS nur remote) durchgeführt. Beim „Health Check“ wird unter anderem die Datenbank auf Inkonsistenzen oder andere Auffälligkeiten geprüft. Weiterhin werden die entsprechend Systemlogs überprüft. Darüber

¹ Dies gilt nicht für SubscriptionCloud-Umgebungen.

hinaus werden mit dem Kunden die offenen Probleme, bzw. Störungsmeldungen durchgesprochen, im Kundensystem analysiert und wenn möglich Lösungen angeboten.

Konzeptionelle Beratung und Installation von Systemen, Patches und ähnliches sind in dieser Leistung nicht enthalten. Der Health Check muss durch den Kunden über eine der unter Punkt 2.2 genannten Kontaktmöglichkeiten erfolgen.

3.9 Bereitstellung von Hotfixes für unkritische Fälle

Im Falle eines Produktfehlers der Stufe Severity 2 oder 3, liefert Matrix42 einen Hotfix bzw. einen für den Kunden gangbaren Workaround, falls die Einschränkung durch den Produktfehler die Geschäftsprozesse des Kunden sehr hoch ist.

Die Entscheidung zur Erstellung eines Hotfixes obliegt dem Matrix42 Support.

Dies gilt nicht für OEM-Produkte, welche im „Leitfaden zur Produktnutzung“ im Abschnitt „Sonderregelung für Fremdsoftware“ gelistet werden (<https://www.matrix42.com/de/agb/>).

3.10 Service Level Agreements

Die beschriebenen Erstreaktions- und Antwortzeiten gelten nur innerhalb der unter Punkt 2.1 beschriebenen Geschäftszeiten des Matrix42 Supports. Hiervon ausgenommen ist der Severity 1-Call (siehe Punkt 4.1).

Service Level Agreements stehen nur im Rahmen des Supportmodell Premium zur Verfügung.

3.10.1 Erstreaktionszeiten

Die Erstreaktionszeit ist die Zeit ab Störungseingang, innerhalb derer der Kunde eine qualifizierte Rückmeldung erhält. Die Erstreaktion wird nur gewertet, wenn bei Ticketeröffnung die Severity Stufe (Punkt 2.12) mit angegeben wird. Eine nachträgliche Änderung der Severity Stufe hat keine Auswirkung mehr auf die Erstreaktion.

Die Zeiten hierfür betragen:

Auswirkung auf die Geschäftsprozesse	Erstreaktionszeiten
Severity 1 - kritische Einschränkung	2 Stunden
Severity 2 - starke Einschränkung	4 Stunden
Severity 3 - mäßige Einschränkung	8 Stunden
Severity 4 - keine Einschränkung	16 Stunden

3.10.2 Antwortzeiten

Es findet zu offenen Tickets eine regelmäßige Rückmeldung mit dem Kunden statt. Die Zeiten hierfür betragen:

Auswirkung auf die Geschäftsprozesse	Antwortzeiten
Severity 1 - kritische Einschränkung	täglich
Severity 2 - starke Einschränkung	bei hoher Priorisierung: alle 2 Tage
Severity 3 - mäßige Einschränkung	in Abstimmung mit dem Kunden
Severity 4 - keine Einschränkung	in Abstimmung mit dem Kunden

3.11 Persönliche Betreuung durch einen Technical Account Manager

Der Technical Account Manager (TAM) steht nur im Rahmen des Premium Supportmodells zur Verfügung.

Er ist Ihr dedizierter Ansprechpartner und wird mit Ihnen arbeiten, um Ihren Anfragen bei Matrix42 die nötige Priorität und Aufmerksamkeit zu gewähren.

Der TAM wird dafür Sorge tragen, dass wir:

- › Ihre technische Umgebung kennen,
- › regelmäßige Ticket-Reviews mit Ihnen durchführen,
- › Sie mit den neuesten technischen Informationen versorgen,
- › Sie mit unseren Erfahrungen unterstützen,
- › Sie bei Bedienungs- und Verständnisfragen unterstützen.

3.12 Unterstützung bei Bedienungs- und Verständnisfragen

Diese Leistung setzt sich aus folgenden Komponenten zusammen:

- › Fragen zur Bedienung des Produktes
- › Beratung wie eine bestimmte Problemstellung mit Hilfe des Produktes gelöst werden kann

Der Kunde wird hierzu in technischer Hinsicht ausreichend qualifizierte Mitarbeiter als Ansprechpartner für Matrix42 benennen. Matrix42 ist nur verpflichtet, den vom Kunden benannten Ansprechpartnern Wartungs- und Supportleistungen zu erbringen.

Hiervon generell ausgeschlossen sind Leistung wie Konzeptionierung, Paketerstellung oder Customizing des Systems.

3.13 Priorisierte Bearbeitung von Störungen

Eingehende Störungen werden ungeachtet vom normalen Ticketprozess automatisch mit einer höheren Dringlichkeit bewertet und somit die Lösungszeit signifikant verkürzt. Es erfolgt eine kontinuierliche Neubewertung der offenen Störungen anhand der vorliegenden Kundensituation.

3.14 Beratungsgespräch vor Updates

Per Telefonat oder Remote Session besprechen wir den Ablauf eines Updates oder Upgrades auf die aktuell neuste verfügbare Version der Matrix42 Produkte. Hierbei erläutern wir die durchzuführenden Einzelschritte, sodass Sie als Kunde in der Lage sind es selbständig durchzuführen.

Des Weiteren bekommen Sie Informationen über die neuen Features und Änderungen in den Produkten.

3.15 Monitoring der Matrix42 Applikationen

Es findet eine kontinuierliche Überwachung der im Rahmen des Premium Supports abgeschlossenen Matrix42 Produkte statt. Im Leistungsumfang sind bis zu 120 Sensoren enthalten. Die Inbetriebnahme als auch das Hosting der hierfür eingesetzten Lösung PRTG übernimmt unser Partner neam IT Services GmbH, Technologiepark 8 in 33100 Paderborn. Die Datenhaltung findet ebenda statt.

Für die Inbetriebnahme durch neam IT Services GmbH fallen einmalige Kosten an. Diese sind

nicht Teil der Supportgebühr und werden separat in Rechnung gestellt.

3.16 Einsatz von LTSB-Versionen (Langzeitwartung)

Kunden, die eine aktive Vereinbarung über „Premium Support“ mit der Matrix42 haben, können die Sonderregelung für Langzeitwartung schriftlich beantragen. Ansprechpartner ist der Helpdesk der Matrix42. Die Sonderregelung kann jederzeit schriftlich beendet werden. Sie endet jedoch spätestens mit Ablauf des „Premium Support“ Vertrages.

Langzeitwartung wird nur für Produktversionen angeboten, die mit dem Prädikat „LTSB“ (Long Term Service Branch) gekennzeichnet sind. Korrekturen für Produktfehler einer LTSB-Version werden mit der darauffolgenden LTSB-Version behoben. Bei kritischen Problemen stellt Matrix42 dem Kunden einen sogenannten „Hotfix“ für die eingesetzte und unterstützte LTSB-Version zur Verfügung.

Matrix42 führt die Langzeitwartung für eine LTSB-Produktversion ab deren Verfügbarkeit solange durch, bis eine Folgeversion mit dem Prädikat „LTSB“ verfügbar ist, mindestens jedoch über einen Zeitraum von 24 Monaten.

Für eine lückenlose Erhaltung der Wartbarkeit der von ihnen eingesetzten Version müssen Kunden auf die nachfolgende Produktversion migrieren, bevor der Wartungszeitraum endet. Bei Langzeitwartung beträgt der zur Verfügung stehende Migrationszeitraum (Migration Window) in der Regel 12 Monate.

3.17 Round Table – Austausch mit dem Matrix42 Produktmanagement

Der Matrix42 Round Table ist ein nur für Matrix42 Premium Support-Kunden vorbehaltener Kreis, in dem einmal im Jahr strategisch wichtige Themen diskutiert werden. Der Round Table dient insbesondere dem Meinungsaustausch zwischen unseren Premium Support-Kunden und dem Matrix42 Produktmanagement und fungiert als wichtiger Impulsgeber zur Weiterentwicklung unserer Produkte.

3.18 Rabatt auf Matrix42 Produktschulungen

Kunden mit einem aktiven Premium Support-Vertrag erhalten auf Matrix42 Produktschulungen einen Rabatt von 20%. Des Weiteren bietet die Matrix42 Academy weitere nicht produktbezogene Schulungen an, auf welche 10% Rabatt gewährt werden. Dieser Rabatt ist nicht mit anderen Sonderaktionen oder anderen Rabatten kombinierbar.