12. Support

12.1

[1]Die nutzungsberechtigte Stelle verpflichtet sich, für die Nutzer in eigener Verantwortung einen Support zu betreiben (First-Level-Support). [2]Demnach unterbleibt für ihre Nutzer der Hinweis auf den Second-Level-Support des Diensteanbieters des Freistaates Bayern, insbesondere auf die ELSTER-Hotline.

12.2

Soweit es sich um einen konkreten Supportfall im Verantwortungsbereich des Diensteanbieters des Freistaates Bayern handelt, kann auf den Second-Level-Support des Freistaates Bayern verwiesen werden.