**technischer Support BWI VP und BC:**

**E-Mail:** **servicedesk.bwi-vergabeplattform@prego-services.de** **Telefon:** **+49 681/95943-2950**

|  |  |
| --- | --- |
| Name | Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben. |
| Firma | Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben. |
| E-Mail | Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben. |
| Telefon | Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben. |
| Vergabenummer | Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben. |
| Kurzbezeichnung der Vergabe (optional) | Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben. |
| Problembeschreibung(der E-Mail bitte ggf. zusätzlich Screenshots der Meldungen beifügen) | Klicken oder tippen Sie hier, um Text einzugeben. |

Mögliche Informationen für das Feld Problembeschreibung:

* + Was wurde als letztes eingegeben / durchgeführt?
	+ Was war das Ziel der Eingabe / durchgeführten Aktion?
	+ Was ist stattdessen geschehen / zu beobachten? (Fehler- oder Warnmeldung, keine Reaktion der Software, Anwendung stürzt ab, etc.?)
	+ Ist das Problem nachstellbar?

**Fehlerbericht anhängen (nur AI BIETERCOCKPIT):**

* + Tastenkombination **STRG+ALT+SHIFT+E** --> „Export“ auf PC --> an die E-Mail an den ServiceDesk anhängen oder
	+ „Info“ (oben rechts im Bietercockpit) --> „Fehlerbericht“ --> „Export“ auf PC --> an die E-Mail an den ServiceDesk anhängen
	

**Hinweis:** Bei Erstellen des Fehlerberichts wird ein Screenshot erzeugt. Wird beispielsweise eine Fehler-/Warnmeldung in Form eines Pop-Ups angezeigt, kann man mit Hilfe der Tastenkombination diese Anzeige festhalten. Dies wäre über den Weg „Info“ nicht möglich.

Der Fehlerbericht kann mit und ohne AI BIETERCOCKPIT-Datei gespeichert werden. Entfernt man das Häkchen, werden alle vom Teilnehmer/Bieter hochgeladenen Dateien nicht berücksichtigt. Dies verkleinert den Umfang des Fehlerberichts ggf. um ein Vielfaches und ermöglicht unter Umständen so erst die Versendung per E-Mail.

Es reicht bei der ersten Übermittlung des Fehlerberichts aus, dass der Teilnehmer/Bieter das Häkchen entfernt und anschließend den Fehlerbericht exportiert. Nur in seltenen Fällen ist es notwendig die AI BIETERCOCKPIT-Datei mitzuspeichern, hierzu würden Sie gesondert aufgefordert.

