



amitego Support-Ebenen

	Standard Support	Erweiterter Support
Support-Zeiten	8.00 - 17.00 Uhr (werktags)	24 Stunden / 7 Tage
Reaktionszeit	P1 (kritisch) - 4 Stunden P2 (dringend) - 8 Stunden P3 (niedrig) - Folgetag	P1 (kritisch) - 2 Stunden P2 (dringend) - 4 Stunden P3 (niedrig) - Folgetag
Anzahl der Anrufe	Unbegrenzt	Unbegrenzt
Online-Unterstützung & Status-Anfragen	Ja	Ja
Software-Aktualisierungen, Patches, Fehlerbehebungen & Neue Versionen	Enthalten und per Download verfügbar	Enthalten und per Download verfügbar
Support-Kanäle	Support-Hotline Web-Zugang E-Mail	Dedizierte Telefonleitung Support-Hotline Web-Zugang E-Mail

Unter den Bestimmungen des allgemeinen Support-Vertrags sind die Betriebszeit und die Verbindung zum Kundensystem NICHT vom Standard- oder erweiterten Servicevertrag abgedeckt - dies kann von einer speziellen Service-Level-Vereinbarung abgedeckt werden.

Support-Aktivitäten, die direkt am System durchgeführt werden, können im Rahmen eines Stundenbudgets in den erweiterten Wartungsvertrag integriert werden. Die Stunden aus diesem Budget werden nach Absprache und mit Genehmigung der für das System verantwortlichen Person auf Kundenseite aufgebraucht und dokumentiert. Nicht verbrauchte Stunden können in einen Folgevertrag übernommen werden. Im Wesentlichen bedeutet dies, dass die Arbeiten am System selbst ausschließlich mit Zustimmung des Kundenbetriebsteams durchgeführt werden und amitego verrichtet keine Aufgaben, ohne die ausdrückliche Genehmigung des Kunden erhalten zu haben.

Sollen Token oder Smartcards verwendet werden, müssen diese vom Kunden zur Verfügung gestellt werden. Wird die Support-Stufe für ein System von der Erweiterten auf die Standard-Stufe heruntergestuft, werden solche Gegenstände an den Kunden zurückgegeben und alle Daten, wie z.B. IDs oder Passwörter, gelöscht.

