

Visulox Standard Supportprogramm

:

Leistungsinhalte	SOFTWARE STANDARD SUPPORT
Leistungsrahmen	08:00-17:00 Uhr (CET+1) , 5 Tage pro Woche (Werktage)
Durchschnittliche Reaktionszeit	P 1 (dringend): Rückruf innerhalb 4 Stunden P 2 (ernsthaft): Rückruf innerhalb 8 Stunden P 3 (unkritisch): Rückruf am nächsten Arbeitstag
Anfragen an technischen Support	unbegrenzt
Kundendefinierte Priorität der Supportanfragen	Ja
Online Supportanfrage	Ja
Online Statusabfrage und Vertragspflege	Ja
Software Updates/Upgrades	inbegriffen
Software Patches	inbegriffen
Zugriff auf Knowledge Base (FAQs)	Ja
Zugang zum Support	Telefon 08-17 Uhr Mail Webportal

Wartungsverträge verlängern sich automatisch um ein Jahr, wenn sie nicht bis 2 Monate vor Ablauf schriftlich gekündigt werden.

Visulox Support and Maintenance Service

Erweiterung auf 7x24

Leistungen Standard mit folgenden Zusatzleistungen

Leistungsrahmen	7 x 24 x 365
Durchschnittliche Reaktionszeit	P 1 (dringend): Rückruf innerhalb 2 Stunden P 2 (ernsthaft): Rückruf innerhalb 4 Stunden P 3 (unkritisch): Rückruf am nächsten Arbeitstag
Kontakt information	Telefon 08-17 Uhr plus dedizierte Rufnummer für 7x24 Mail Webportal