Stand: 01.01.2024
Änderungen vorbehalten

Service-Pakete Online

Pakete:	O1 - Basis	O2 - Standard	O3 - Komfort
Ersteinrichtung des Systems	inklusive	inklusive	inklusive
Funktionsüberwachung des Systems	inklusive	inklusive	inklusive
Konfigurationspflege	inklusive	inklusive	inklusive
Hotline/Service-Abwicklung	digital (Internet)	digital (Internet, E-Mail)	digital (Internet, E-Mail), Telefon
Anwenderhilfe	Störungshilfe	Störungshilfe, Systemeinstellungen	Störungshilfe, System- und Konfigurationseinstellungen
Datenkorrekturen	systembedingte	systembedingte	system- und anwendungsbedingte
Systemoptimierung	einmalig nach Produktivgang	mind. 1x jährlich	laufend
Reaktionsfristen	der Fallpriorität angemessen ohne Fristgarantie	je nach Fallpriorität, bei Prio 1: Beginn werktags innerhalb 36 Std.	je nach Fallpriorität, bei Prio 1: Beginn werktags innerhalb 24 Std.
Aktualisierung Datenauswertungen	monatlich	wöchentlich	täglich
Datensicherung	wöchentlich	täglich	3x täglich
Datenprüfung/Pflege	keine	einfach	intensiv
Datenarchivierung	monatlich	wöchentlich	täglich
Mietpreis	abhängig vom Umfang des Programmpakets	abhängig vom Umfang des Programmpakets	abhängig vom Umfang des Programmpakets

Service-Pakete LAN

Pakete:	S0 - ohne Service	S1 - Basis	S2 - Standard	S3 - Komfort
Ersteinrichtung des Systems	gegen Entgelt	inklusive	inklusive	inklusive
Funktionsüberwachung des Systems	nein	inklusive	inklusive	inklusive
Konfigurationspflege	gegen Entgelt	gegen Entgelt	inklusive	inklusive
Hotline/Service-Abwicklung	entfällt	digital (Internet)	digital (Internet, E-Mail)	digital (Internet, E-Mail), Telefon
Anwenderhilfe	gegen Entgelt	Störungshilfe	Störungshilfe, Systemeinstellungen	Störungshilfe, System- und Konfigurationseinstellungen
Datenkorrekturen	gegen Entgelt	systembedingte	systembedingte	system- und anwendungsbedingte
Systemoptimierung	nein	einmalig nach Produktivgang	mind. 1x jährlich	laufend
Reaktionsfristen	entfällt	der Fallpriorität angemessen, ohne Fristgarantien	je nach Fallpriorität, bei Prio 1: Beginn werktags innerhalb 36 Std.	je nach Fallpriorität, bei Prio 1: Beginn werktags innerhalb 24 Std.
Datensicherung	nein	automatisiert wöchentlich	automatisiert täglich	automatisiert 3x täglich
Sicherungsprüfung	gegen Entgelt	gegen Entgelt	monatlich	wöchentlich
Datenarchivierung	keine	monatlich	wöchentlich	täglich
Mietpreis	entfällt	abhängig vom Umfang des Programmpakets	abhängig vom Umfang des Programmpakets	abhängig vom Umfang des Programmpakets