

smarte SERVICE LEVEL AGREEMENTS (“SLAs”)

Sie möchten **unkomplizierten, schnellen, verlässlichen, deutschsprachigen Support** bei Ihrer Planung?

Dann wählen Sie eines unserer Service-Level-Pakete, die für alle Notfälle außerhalb der regulären Projektzeiten für garantiert unbürokratischen Support sorgen. Damit sind alle Fragestellungen und Probleme rund um Ihre individuelle Controllinglösung abgedeckt¹.

Leistungsübersicht über unsere vier smarten SERVICE LEVEL PAKETE:

	Bronze	Silber	Best value Gold	Platin
Antwortzeit ²	16h	8h	4h	2h
Primärer Ansprechpartner	nach Verfügbarkeit	nach Verfügbarkeit	dedizierte Ansprechpartner	dedizierte Ansprechpartner
Skill Level des Ansprechpartners	nach Verfügbarkeit	nach Verfügbarkeit	Senior Consultant +	Principal Consultant +
Inkludierte Beratungsstunden ³	2h	4h	8h	12h
Supportzeiten	reguläre Bürozeiten AT (09.00 – 17.00 CET)	reguläre Bürozeiten AT (09.00 – 17.00 CET)	erweiterte Bürozeiten AT (08.00 – 20.00 CET)	erweiterte Bürozeiten AT (08.00 – 20.00 CET) +
Abstimmung mit dem Hersteller	Wie in AGB festgelegt	Abstimmung mit 2 nd Level Support des Herstellers	Abstimmung mit 2 nd Level Support des Herstellers	Abstimmung mit 2 nd Level Support und Produktmanagement des Herstellers
Training für neue Softwarefunktionen ⁴	20% Rabatt	50% Rabatt	inkludiert	inkludiert
Jährlicher System-Healthcheck ⁵	20% Rabatt	50% Rabatt	inkludiert	inkludiert
Aktualisierung von Modulinhalten ⁶	-	-	-	inkludiert
Funktionstest vor updates ⁷	-	-	-	Inkludiert
Kosten pro Monat (€ exkl. USt)	auf Anfrage	auf Anfrage	auf Anfrage	auf Anfrage

¹ Typische Probleme wären hier, dass Werte nicht an der erwarteten Stelle zu finden sind, es Akzeptanzprobleme mit der Performance gibt, Importe/ETL Prozesse nicht funktionieren o.ä. Es gelten die AGB der smartPM.solutions GmbH.

² Erstantwort auf jede Anfrage, innerhalb regulärer Arbeitszeiten in Österreich (09.00-17.00 MEZ), nicht an Feiertagen

³ Pro Monat, nicht übertragbar in Folgemonate. Darüber hinaus in Anspruch genommene Stunden werden nach der Preisliste abgerechnet

⁴ Preis auf Anfrage

⁵ Preis auf Anfrage

⁶ Betrifft von smartPM erstellte Module, updates der Modellinhalte in regelmäßigen Intervallen.

⁷ Basisfunktionen des Kundenmodells werden am Testsystem vor dem update (hotfixes, Releasewechsel) geprüft.