

smartPM Service Levels¹ in der Übersicht



- ✓ 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.

	Best value			
	Bronze	Silber	Gold	Platin
Antwortzeit ¹	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 ²	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 ³	20% Rabatt	50% Rabatt	inkludiert	inkludiert
Jährlicher System-Healthcheck ⁴	20% Rabatt	50% Rabatt	inkludiert	inkludiert
Aktualisierung von Modulinhalten ⁵	-	-	-	inkludiert
Funktionstest vor updates ⁶	-	-	-	Inkludiert

¹ Damit sind alle Fragestellungen und Probleme rund um Ihre individuelle Controllinglösung abgedeckt.

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 Regulärer Preis € 2.250,- exkl. USt

⁵ Regulärer Preis € 4.900,- exkl. USt

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.