

Service Level Agreement ("SLA")

- Ihr Service-Level-Paket für alle Notfälle außerhalb der regulären Projektzeiten
- Schneller, verlässlicher, deutschsprachiger Support 6,8 / 7 ★ Supportzufriedenheit

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

Serviceleistung	Best value		
	Platin	Gold	Silber
Antwortzeit ²	2h	4h	8h
Primärer Ansprechpartner	dedizierter Ansprechpartner	dedizierter Ansprechpartner	nach Verfügbarkeit
Skill Level des Ansprechpartners	Principal Consultant +	Senior Consultant +	nach Verfügbarkeit
Inkludierte Beratungsstunden ³	12h	8h	4h
Supportzeiten CET (Central European Time)	erweiterte Bürozeiten AT (08.00-20.00)	erweiterte Bürozeiten AT (08.00-20.00)	reguläre Bürozeiten AT (09.00-17.00)
Abstimmung mit dem Hersteller	Abstimmung mit 2 nd Level Support und Produktmanagement des Herstellers	Abstimmung mit 2 nd Level Support des Herstellers	Abstimmung mit 2 nd Level Support des Herstellers
Regelmäßige Performance Analyse	inkludiert	inkludiert	50% Rabatt
Jährlicher System-Healthcheck	inkludiert	inkludiert	50% Rabatt
Training für neue Softwarefunktionen	inkludiert	inkludiert	50% Rabatt
Bereitstellung von Modulinhalten ⁴	inkludiert	-	-
Funktionstest von Updates ⁵	inkludiert	-	-
Paketpreis	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.

[2] Erstantwort auf jede Anfrage innerhalb der oben angegebenen Supportzeiten, nicht an Feiertagen.

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

[4] Betrifft von smartPM erstellte Module, Updates der Modellinhalte in regelmäßigen Intervallen.

[5] Basisfunktionen des Kundenmodells werden am Testsystem vor Softwareupdates (Hotfixes, Releasewechsel) geprüft.

Es gelten die AGB der smartPM.solutions GmbH.