

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 ⁴	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 ⁵	inkludiert	-	-
Funktionstest von Updates ⁶	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] Soweit smartPM oder der Kunde für die Vertragsprodukte einen Supportvertrag mit dem Hersteller unterhält. Ggf. übernimmt smartPM entweder aufgrund eines eigenen Vertrags mit dem Hersteller oder im Auftrag des Kunden die Abstimmung mit dem Hersteller.

[5] Betrifft von smartPM erstellte Module, Updates der Modulinhalte in regelmäßigen Intervallen.

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

Es gelten die AGB der smartPM.solutions GmbH.