TelemaxX OpenCloud Support

Service Description

BESCHREIBUNG:

Service Description des IT Services “OpenCloud Support”
der TelemaxX Telekommunikation GmbH

Service Beschreibung

Attribut	Beschreibung
Service ID	3022_1
Service	OpenCloud Support
SLA-Dokument	▪ Service Level Agreement TelemaxX OpenCloud
Serviceklasse	▪ Support Platin: ○ Neukundenunterstützung: im ersten Monat bis zu 8h inklusive ○ Genereller Support und Hilfe: per Email oder Störungshotline ○ Reaktionszeit: 1 Stunde – mit 24/7 tel. Rufbereitschaft ▪ Support Gold: ○ Neukundenunterstützung: im ersten Monat bis zu 4h inklusive ○ Genereller Support und Hilfe: per Email oder Störungshotline ○ Reaktionszeit: 1 Stunden – an Arbeitstagen 08:00-17:00 Uhr ▪ Support Silber: ○ Neukundenunterstützung: im ersten Monat bis zu 2h inklusive ○ Genereller Support und Hilfe: per Email oder Störungshotline ○ Reaktionszeit: 4 Stunden – an Arbeitstagen 08:00-17:00 Uhr ▪ Support Bronze: ○ Neukundenunterstützung: im ersten Monat bis zu 2h inklusive ○ Genereller Support und Hilfe: per Email ○ Reaktionszeit: sobald möglich, spätestens am nächsten Arbeitstag
Preise	▪ Preisliste TelemaxX OpenCloud
Zusammen-fassung	Der OpenCloud Support ist ein ergänzender Service der TelemaxX OpenCloud Plattform zur Hilfe, Lösung technischer Fragestellungen oder Problemen bei der Nutzung der TelemaxX OpenCloud Plattform.
Ort der Leistungs-erbringung	▪ Findet ausschließlich online oder telefonisch statt.
Leistungs-umfang	▪ Support via Ticket an service@telemaxx.de für Defects, Incidents, Support, Service Requests, Feature oder Consulting Requests ▪ Service Status Page https://status.telemaxx.cloud inkl. Status Updates via Mail oder SMS möglich
Leistungs-abgrenzung	▪ Support wird im Allgemeinen in deutscher oder auch englischer Sprache geleistet; weitere Sprachen werden nicht angeboten.

Ausschluss-kriterien	▪ -
Limitierungen	▪ Service Requests, Feature Requests oder Consulting werden generell nur innerhalb der regulären Arbeitszeiten und an Arbeitstagen bearbeitet, wenn nicht anderweitig vereinbart.
Leistungs-parameter	▪ OpenCloud Support