

Servicelevel Software



ServiceSet alpha



ServiceSet beta



ServiceSet gamma



ServiceSet delta



ServiceSet omega

	ServiceSet alpha	ServiceSet beta	ServiceSet gamma	ServiceSet delta	ServiceSet omega
Ansprechzeiten		13 x 5	13 x 5	24 x 7	24 x 7
Kritisches Problem Telefonisch/Vor-Ort		2h / ND	Sofort / ND	Sofort / ND	Sofort / ND
Ernsthaftes Problem Telefonisch/Vor-Ort		4h / ND	2h / ND	2h / ND	2h / ND
Unkritisches Problem Telefonisch/Vor-Ort		8h / ND	4h / ND	4h / ND	4h / ND
Fernwartung		-	x	x	x
Software-Updates		-	nach Absprache	nach Absprache	nach Absprache
Patchberatung/-unterstützung		-	-	-	x
Updateberatung/-unterstützung		-	-	-	x