



DSP
More IT-Value



DSP PREMIUM SERVICE DESK FÜR MATRIX42-KUNDEN

Vielen Dank für das Vertrauen in die DSP IT Service GmbH und unsere Dienstleistungen.

Im Folgenden möchten wir den DSP Service Desk kurz vorstellen:

- Erreichbarkeit:** Montag bis Freitag von 08:00 Uhr - 18:00 Uhr
(ausgenommen hessische Feiertage)
- Telefonisch:** 06172/6794-679
- Per Email:** dediziertes Kundenpostfach [kundenname-support@dsp-eu.de]

Basis-UPS-Leistungen:

- Telefonischer 1st Level Support für Ihre Matrix42-Applikation
- Telefonischer 2nd Level Remote Support durch einen unserer Consultants nach Vereinbarung
- Schnelle und kompetente Koordination des 3rd Level Remote Support mit dem jeweiligen Hersteller des von Ihnen erworbenen Produktes

Diese Leistungen sind im Rahmen Ihres über die DSP abgeschlossenen UPS-, Software-Maintenance-, bzw. Subscription-Vertrages kostenfrei, so lange es sich um einen Fehler in der erworbenen Software handelt, der durch eine telefonische Beratung und/oder den Eingriff per Remote-Aufschaltung behoben werden kann.

Zusatz-Premium-Leistungen:

- Priorisierte Beratung aller Anfragen (bezugnehmend auf die SLA-Matrix auf Seite 2)
- Ausführliche Beratung zu Konfiguration und Anpassung Ihrer Produkte
- Fachkundige Beantwortung weitergehender Fragen zu Ihren Produkten
- (Telefon-)Schulungen und Remote-Sessions z.B. zur Lösung von Aufgaben, welche nicht durch einen Fehler in der Software begründet werden
- Die Lösung von Service Requests erfolgt nach terminlicher Absprache. Wir sichern Umsetzungstermine innerhalb von 4 Wochen nach Klassifizierung des jeweiligen Tickets zu. Die Dauer der Umsetzung ist kostenpflichtig, wird gesondert berechnet oder wird aus bestehenden Kontingenten abgerechnet.

Diese Leistungen werden telefonisch, per Remote-Session oder nach Wunsch auch „Vor Ort“ erbracht. Vor der Erbringung der Leistungen erstellen wir Ihnen gerne ein konkretes Angebot mit einer Aufwandsabschätzung durch einen unserer Senior-Consultants.

Sollten Sie Fragen, Wünsche oder Anregungen haben, freuen wir uns auf Ihre Nachricht.

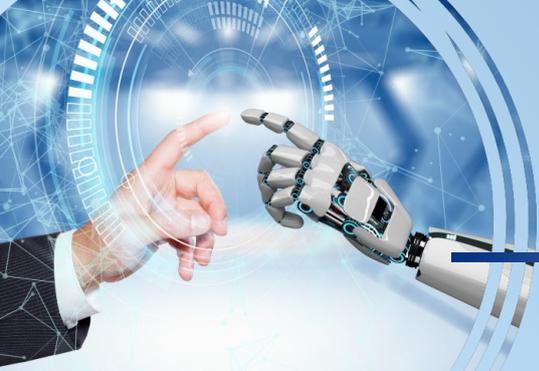
Wir bieten Ihnen hiermit das Premium-Servicemodell an. Dieses Modell kostet für Sie als Key-Kunde Ihren aktuellen UPS-Basis-Preis zzgl. 5% u. ist mit vielen Vorteilen verbunden.

DSP IT Service GmbH

Tel.: 06172 - 679 460 | Email: sales@dsp-eu.de

www.dsp-eu.de

DSP
More IT-Value



Service Level Agreements



Ein gültiger UPS-/Wartungsvertrag bzw. Subscription-Vertrag ist die Grundlage für den Zugang zum kostenfreien DSP-Support für ein Softwareprodukt und beinhaltet während der Vertragslaufzeit 1st Level Support via Telefon, Email u. Internet, Zugang zum Supportportal der Hersteller inkl. Knowledge Base sowie die Bereitstellung von neuen Softwareversionen, Fixes, Patches u. Workarounds für das jeweils aktuelle Release. Darüber hinausgehende Leistungen werden kostenpflichtig auf Basis der jeweils gültigen Preisliste erbracht. Dazu gehören die Implementierung von neuen Softwareversionen, Fixes, Patches und Workarounds sowie Änderungen an u. Beratungsleistungen zu den Softwareprodukten u. sämtliche Leistungen zur Beseitigung von Fehlern, die nicht auf Fehler der Softwareprodukte selbst zurückzuführen sind.

| Incident Management* | | | |
|-----------------------------|----------------------|------------------------|--|
| Priorität | Reaktionszeit | Klassifizierung | Lösung |
| Hoch | 1 Stunde | 4 Stunden | Bugfixing ist abhängig vom Hersteller. Lösungszeiten können nicht verbindlich zugesagt werden. |
| Mittel | 4 Stunden | 8 Stunden | Bugfixing ist abhängig vom Hersteller. Lösungszeiten können nicht verbindlich zugesagt werden. |
| Niedrig | 8 Stunden | 20 Stunden | Bugfixing ist abhängig vom Hersteller. Lösungszeiten können nicht verbindlich zugesagt werden. |

*: Lösungszeiten beziehen sich auf einen gültigen UPS-Service-Vertrag und auf einen Fehler (Bug) an der Software des Herstellers u. sind nicht verbindlich bzw. können bei Major-Incidents/Problems auch länger dauern bzw. sind abhängig von der HotFix-Bereitstellung des Herstellers.

| Service Request Management** | | | |
|-------------------------------------|----------------------|------------------------|---|
| Priorität | Reaktionszeit | Klassifizierung | Lösung |
| Alle | 1 Stunde | 4 Stunden | Nach Terminabsprache, sofern remote oder on Site Unterstützung nötig ist. Umsetzung zugesichert innerhalb von 4 Wochen. |

** : Aufwand wird zu den gültigen Dienstleistungspreisen berechnet / Update-Support ist kostenpflichtig

| Priorität | Definition und Beschreibung |
|------------------|---|
| Hoch | <ul style="list-style-type: none"> • Produktivsystem außer Funktion • Softwarefunktion ist für eine erhebliche Anzahl von Benutzern dauerhaft oder überwiegend nicht verfügbar • Der Incident verursacht eine schwerwiegende Beeinträchtigung des Geschäftsbetriebs des Kunden • Keine Umgehungslösung verfügbar |
| Mittel | <ul style="list-style-type: none"> • Produktivsystem ist beeinträchtigt • Die Softwarefunktionalität ist für mehrere Benutzer dauerhaft oder überwiegend nicht verfügbar • Die Softwarefunktionalität ist für alle Benutzer zeitweise nicht verfügbar • Incident verursacht eine nicht kritische Beeinträchtigung des Geschäftsbetriebs des Kunden • Keine stabile Umgehungslösung verfügbar |
| Niedrig | <ul style="list-style-type: none"> • Produktivsystem ist beeinträchtigt • Softwarefunktionalität ist für einen einzelnen Benutzer nicht verfügbar • Der Incident verursacht eine geringfügige Beeinträchtigung des Geschäftsbetriebs des Kunden • Eine stabile Umgehungslösung ist in Aussicht |
| | <ul style="list-style-type: none"> • Incident im Produktivsystem verursacht geringe oder keine Beeinträchtigung des Geschäftsbetriebs des Kunden |