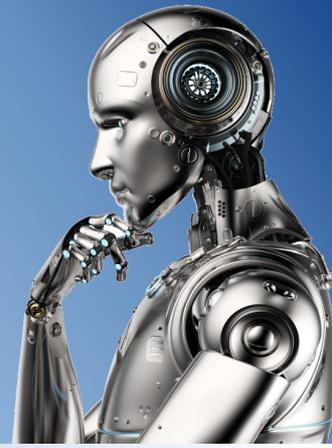




DSP
More IT-Value



DSP SUPPORT UND DIENSTLEISTUNGEN

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 08:30 Uhr - 17:00 Uhr (ausgenommen hessische Feiertage)

Telefonisch: 06172/6794-679

Per Email: servicedesk@dsp-eu.de

Leistungen:

- Telefonischer 1st Level Support für Ihre Matrix42-, ROMICO- und PRTG-Applikation
- Telefonischer 2nd Level Remote Support durch einen unserer Consultants nach Vereinbarung
- 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.

Weitere Leistungen:

- Beratung zu Konfiguration und Anpassung Ihrer Produkte
- 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

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

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 und Internet, Zugang zum Supportportal der Hersteller inkl. Knowledge Base sowie die Bereitstellung von neuen Softwareversionen, Fixes, Patches und 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 und Beratungsleistungen zu den Softwareprodukten und sämtliche Leistungen zur Beseitigung von Fehlern, die nicht auf Fehler der Softwareprodukte selbst zurückzuführen sind.

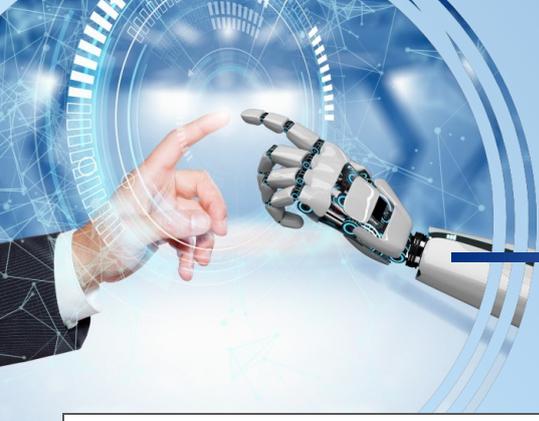
Sollten Sie Fragen, Wünsche oder Anregungen haben, freuen wir uns auf Ihre Nachricht.

DSP IT Service GmbH

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

www.dsp-eu.de

DSP
More IT-Value



Service Level Agreements



Incident Management*			
Priorität	Reaktionszeit	Klassifizierung	Lösung
High/Hoch	4 Stunden	8 Stunden	Laut Hersteller
Medium/Mittel	8 Stunden	2 Tage	Laut Hersteller
Low/Niedrig	24 Stunden	5 Tage	Laut Hersteller

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

Service Request Management**			
Priorität	Reaktionszeit	Klassifizierung	Lösung
Alle	4 Stunden	8 Stunden	Nach Terminabsprache

** : 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