

■ Service-Level-Beschreibung

zum MPBOS.one Support-Service-Vertrag

Service-Level-Umfang	BASIC	STANDARD	PREMIUM
Zugriff auf Wissensdatenbank (online)	✓	✓	✓
Zugriff auf Erklärvideos (online)	✓	✓	✓
Support über Ticket-System (E-Mail)	✓	✓	✓
Berechtigte Ansprechpartner des Kunden	1	3	5
Reaktionszeiten Klasse I/Klasse II/Klasse III	48/24/16 ⁽¹⁾	24/16/8 ⁽¹⁾	12/8/4 ⁽¹⁾
Wiederherstellungszeiten Klasse I/Klasse II/Klasse III	96/48/32 ⁽¹⁾	48/32/16 ⁽¹⁾	24/16/8 ⁽¹⁾
Anzahl Tickets pro Monat (Anwenderfragen)		1	3
Persönlicher Telefon-Support (Hotline)		✓	✓
Persönlicher Telefon-Support (Anwenderfragen)		15 Min. ⁽²⁾	30 Min. ⁽²⁾
Support für Schnittstellen & Plugins		✓	✓
Optionale kundenspezifische Reports (kostenpflichtig)		✓	✓
Support für MP-BOS-Hardware-Zubehör			✓
Rabatt auf alle MPBOS.one-Webinare			10%

(1) Anzahl Stunden innerhalb der Servicezeiten (werktags von 8 bis 16 Uhr, ohne Feiertage)

(2) Anzahl Minuten (summiert pro Monat) innerhalb der Servicezeiten (werktags von 8 bis 16 Uhr, ohne Feiertage). Zusätzlich Minuten werden je angefangene Zeiteinheit (15 Minuten zu 25,- € netto) kostenpflichtig abgerechnet. Nicht verbrauchte Minutenkontingente können nicht auf andere Monate übertragen werden.