

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	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Service Level Agreement TelemaxX OpenCloud
Serviceklasse	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Support Platin: <ul style="list-style-type: none"> ○ 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: <ul style="list-style-type: none"> ○ 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: <ul style="list-style-type: none"> ○ 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: <ul style="list-style-type: none"> ○ Neukundenunterstützung: im ersten Monat bis zu 2h inklusive ○ Genereller Support und Hilfe: per Email ○ Reaktionszeit: sobald möglich, spätestens am nächsten Arbeitstag
Preise	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Preisliste TelemaxX OpenCloud
Zusammenfassung	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 Leistungserbringung	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Findet ausschließlich online oder telefonisch statt.
Leistungsumfang	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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
Leistungsabgrenzung	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Support wird im Allgemeinen in deutscher oder auch englischer Sprache geleistet; weitere Sprachen werden nicht angeboten.

Ausschlusskriterien	<ul style="list-style-type: none">-
Limitierungen	<ul style="list-style-type: none">Service Requests, Feature Requests oder Consulting werden generell nur innerhalb der regulären Arbeitszeiten und an Arbeitstagen bearbeitet, wenn nicht anderweitig vereinbart.
Leistungsparameter	<ul style="list-style-type: none">OpenCloud Support