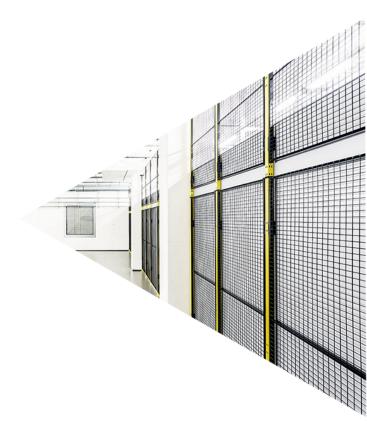


## TelemaxX OpenCloud Support

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	Service Level Agreement TelemaxX OpenCloud
Serviceklasse	<ul> <li>Support Platin:         <ul> <li>Neukundenunterstützung: im ersten Monat bis zu 8h inklusive</li> <li>Genereller Support und Hilfe: per Email oder Störungshotline</li> <li>Reaktionszeit: 1 Stunde – mit 24/7 tel. Rufbereitschaft</li> </ul> </li> <li>Support Gold:         <ul> <li>Neukundenunterstützung: im ersten Monat bis zu 4h inklusive</li> <li>Genereller Support und Hilfe: per Email oder Störungshotline</li> <li>Reaktionszeit: 1 Stunden – an Arbeitstagen 08:00-17:00 Uhr</li> </ul> </li> <li>Support Silber:         <ul> <li>Neukundenunterstützung: im ersten Monat bis zu 2h inklusive</li> <li>Genereller Support und Hilfe: per Email oder Störungshotline</li> <li>Reaktionszeit: 4 Stunden – an Arbeitstagen 08:00-17:00 Uhr</li> </ul> </li> <li>Support Bronze:         <ul> <li>Neukundenunterstützung: im ersten Monat bis zu 2h inklusive</li> <li>Genereller Support und Hilfe: per Email</li> <li>Reaktionszeit: sobald möglich, spätestens am nächsten Arbeitstag</li> </ul> </li> </ul>
Preise	<ul><li>Preisliste TelemaxX OpenCloud</li></ul>
Zusammen- fassung	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 Leistungs- erbringung	<ul> <li>Findet ausschließlich online oder telefonisch statt.</li> </ul>
Leistungs- umfang	<ul> <li>Support via Ticket an <a href="mailto:service@telemaxx.de">service@telemaxx.de</a> für Defects, Incidents, Support, Service Requests, Feature oder Consulting Requests</li> <li>Service Status Page <a href="https://status.telemaxx.cloud">https://status.telemaxx.cloud</a> inkl. Status Updates via Mail oder SMS möglich</li> </ul>
Leistungs- abgrenzung	<ul> <li>Support wird im Allgemeinen in deutscher oder auch englischer Sprache geleistet; weitere Sprachen werden nicht angeboten.</li> </ul>



Ausschluss- kriterien	• -
Limitierungen	<ul> <li>Service Requests, Feature Requests oder Consulting werden generell nur innerhalb der regulären Arbeitszeiten und an Arbeitstagen bearbeitet, wenn nicht anderweitig vereinbart.</li> </ul>
Leistungs- parameter	<ul> <li>OpenCloud Support</li> </ul>