

Leistungen Supportvertrag

Die Citadel Supportverträge beinhalten eine Vielzahl an Leistungen zur Software- und Anwenderbetreuung

Supportvertrag während der Geschäftszeit

- Updates für die im Vertrag aufgeführte Anwendersoftware
- Installation und Einrichten der Updates beim Kunden
- Erläuterung der neuen Funktion
- Problembeseitigung bei Fehlermeldungen (keine Schnittstellen)
- Analyse von Bugs
- Anwenderfragen zum Leistungsumfang (keine Schulung)
- Fernwartungssoftware

Leistungszeitraum:

Montag – Donnerstag von 08:00 Uhr - 12:00 Uhr

13:00 Uhr - 17:00 Uhr

Freitag

08:00 Uhr – 12:00 Uhr

Supportvertrag außerhalb der Geschäftszeit

Neben dem oben beschriebenen Leistungsumfang eine zusätzliche Servicehotline

- außerhalb der Geschäftszeit
- an Sonn- und Feiertagen

Diese Hotline steht ausschließlich für Wiederherstellung der Betriebsbereitschaft der im Vertrag aufgeführten Softwareprodukte zur Verfügung (ohne Schnittstellen).

Weitere im Wartungsvertrag enthaltene Leistungen, die hier nicht explizit aufgeführt sind, bleiben weiterhin Bestandteil der Verträge

Die Analyse von Störungen die durch Stromausfall, Virenbefall, Hardwarestörungen (sofern hierfür kein separater Vertrag abgeschlossen ist), Fremdverschulden, Missbrauch, Installation und Nutzung illegaler Software und Naturkatastrophen (höhere Gewalt) sind nicht Bestandteil dieser Verträge und werden gemäß gültiger Dienstleistungspreisliste nach Aufwand in Rechnung gestellt

