



Übersicht über den Leistungsumfang unserer Service Level Agreements

	WissIntra® NG Wartung 1 Jahr Basic	WissIntra® NG Wartung 1 Jahr Premium	WissIntra® NG Wartung 1 Jahr Premium Plus
Kontakt	<ul style="list-style-type: none"> • Kostenlose Technische Hotline Montag – Freitag 09:00 – 12:00 13:00 – 17:00 • Per E-Mail 	<ul style="list-style-type: none"> • Kostenlose Technische Hotline Montag – Freitag 09:00 – 12:00 13:00 – 17:00 • Per E-Mail 	<ul style="list-style-type: none"> • Kostenlose Technische Hotline Montag – Freitag 09:00 – 12:00 13:00 – 17:00 • Per E-Mail
Ursachenanalyse bei Problemen und Bugs	Reaktionszeit innerhalb 48 Stunden (Montag – Freitag) Innerhalb der Hotline Zeiten	Reaktionszeit innerhalb 24 Stunden (Montag – Freitag) Innerhalb der Hotline Zeiten	Reaktionszeit innerhalb 12 Stunden (Montag – Freitag) Innerhalb der Hotline Zeiten
Technischer Support	Kostenlose Beratung bei Erstinstallation und Konfiguration	Kostenlose Unterstützung bei Erstinstallation und Konfiguration	Kostenlose Unterstützung bei Erstinstallation und Konfiguration
Unterstützung bei Anwenderfragen	Über kostenpflichtige Anwender Hotline mit 2 Kontaktpersonen Montag – Freitag 09:00 – 12:00 13:00 – 17:00 Gebühr: 20,00€ pro 15 min	Insg. 2 Std. pro Monat mit 2 Kontaktpersonen inkl. Kontingent verfällt am letzten Tag des Monats. Weitere Unterstützung gebührenpflichtig	Insg. 5 Std. pro Monat mit 5 Kontaktpersonen inkl. Kontingent verfällt am letzten Tag des Monats. Weitere Unterstützung gebührenpflichtig
Beratung/ Dienstleistung	Kostenlose Beratung über Vor- und Nachteile von Systemeinstellungen	Kostenlose Beratung über Vor- und Nachteile von Systemeinstellungen	Kostenlose Durchführung der gesamten Systemeinstellungen in Rücksprache mit dem Kunden



Die hier aufzuführenden Personen sind dazu berechtigt die Unterstützung des Service Desks der k+k information services GmbH, bei Anwenderfragen im Rahmen des jeweiligen Kontingents, in Anspruch zu nehmen und gegebenenfalls darüber hinausgehende, auch rechnungsauslösende, Anfragen zu stellen.

Es gelten die im SLA dokumentierten Bedingungen gemäß dem jeweiligen Service Level.

Vor Inanspruchnahme des Supports muss dieses Dokument an die k+k information services GmbH zurückgesendet werden.

Service Level	<input type="checkbox"/> WissIntra® NG Basic Über kostenpflichtige Hotline mit 2 Kontaktpersonen	<input type="checkbox"/> WissIntra® NG Premium Insg. 2 Std. pro Monat mit 2 Kontaktpersonen inkl.	<input type="checkbox"/> WissIntra® NG Premium Plus Insg. 5 Std. pro Monat mit 5 Kontaktpersonen inkl.
---------------	--	---	--

Ihr Ansprechpartner bei Anwenderfragen bei der k+k information services GmbH	Service Desk Fon: +49 711 578813-13 E-Mail: ServiceDesk@WissIntra.de
---	---

		Von Ihnen autorisierte Kontaktpersonen	
		(Name)	(Kontaktdaten, Unternehmen)
Basic	Hauptansprechpartner		
	Techn. Ansprechpartner		
Premium	1		
	2		
Premium Plus	3		
	4		
	5		

Datum, Unterschrift