



Leistungsumfang unserer Service Level Agreements

Als WissIntra Wartungskunde (Basic/ Premium oder Premium Plus) erhalten Sie kostenlos alle WissIntra-Updates und profitieren von den aktuellsten Programmfunktionen.

	WissIntra® NG Basic	WissIntra® NG Premium	WissIntra® NG Premium Plus
Kostenfreier Support*	✗	✓ 2 Stunden pro Monat	✓ 5 Stunden pro Monat
Support bei Erstinstallation und Konfiguration	✗	✓	✓
Systemeinstellungen durch WissIntra Support	✗	✗	✓
Anzahl der Kontaktpersonen**	2 Ansprechpartner	2 Ansprechpartner	5 Ansprechpartner
Reaktionszeit	48 Stunden (innerhalb der Hotline-Zeiten)	24 Stunden (innerhalb der Hotline-Zeiten)	12 Stunden (innerhalb der Hotline-Zeiten)

* Dies betrifft Fragen rund um die Anwendung und Technik von WissIntra. Die Inanspruchnahme des telefonischen Supports kostet ohne Freikontingent 20€ je angefangene 15 Minuten.

** Kontaktpersonen sind die Personen in Ihrem Unternehmen, die berechtigt sind WissIntra Support zu erhalten.

Bei systemseitigen Störungen, Fehlern oder Bugs erhalten Sie unseren Support natürlich kostenfrei.



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. Sie sind auch berechtigt darüber hinausgehende, rechnungsauslösende Anfragen zu stellen.

Es gelten die in den Service Level Agreements 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:

WissIntra® NG Basic

über kostenpflichtige Hotline mit 2 Kontaktpersonen

WissIntra® NG Premium

insg. 2 Std. pro Monat mit 2 Kontaktpersonen inkl.

WissIntra® NG Premium Plus

insg. 5 Std. pro Monat mit 5 Kontaktpersonen inkl.

Firmenname:			
Anschrift der Firma:			
Von Ihnen autorisierte Kontaktpersonen**		Vorname und Name	Email, Telefon
Basic/ Premium	Haupt-ansprechpartner		
	Techn. Ansprechpartner		
Premium plus	Ansprechpartner 3		
	Ansprechpartner 4		
	Ansprechpartner 5		

** Kontaktpersonen sind die Personen in Ihrem Unternehmen, die berechtigt sind WissIntra Support zu erhalten.

Datum, Unterschrift

Ihr Ansprechpartner bei Anwenderfragen:

WissIntra® NG Service Desk

servicedesk@kuk-is.de
+49 711 5788 13 13

Montag - Freitag
09:00-12:00 MEZ
13:00-17:00 MEZ