

Benefits der HENRICHSEN Wartungsvertragsstufen

	 WARTUNGSVERTRAG STANDARD	 WARTUNGSVERTRAG SILBER	 WARTUNGSVERTRAG GOLD	 WARTUNGSVERTRAG PREMIUM
Lizenzen für Updates und Upgrades	x	x	x	x
2nd Level Support für Key-User per Mail, Telefon, Remotezugriff	x	x	x	x
Informationsmanagement über das Kundenportal	x	x	x	x
Support-Meldungen per Mail		x	x	x
SaaS-Monitoring mit Überwachung der Meldungen durch den HENRICHSEN Support		x	x	x
Regelmäßige Systemchecks zur frühzeitigen Erkennung von Problemen			x	x
Dedizierter pers. Servicebetreuer für Störungen mit hoher Prio und regelmäßigen Service-Review				x
Jährlicher individueller Workshop mit Ihrem persönlichen Servicebetreuer				x
Support-Meldungen über das Telefon				x
Anzahl berechtigter Key-User für Support-Meldungen	5	5	5	10
Anzahl kostenfreier Supportmeldungen / Supportzeiten	5 Incidents / Monat	10 Incidents / Monat	15 Incidents / Monat	Unbegrenzte Incidents
Support-Servicezeiten	Standard	Standard	Standard	Erweitert
Reaktionszeiten	Standard	Standard	Standard	Verkürzt

Reaktionszeiten:
Standard: Störungen: 2 / 8 / 16 / 24 Std und Anfragen 5 Tage

Verkürzt: Störungen: 2 / 4 / 16 / 16 Std und Anfragen 3 Tage

Servicezeiten:
Standard: Mo-Fr 08-12 Uhr und 13-17 Uhr (außer an bundeseinheitlichen sowie bayerischen Feiertagen)

Erweitert: Mo-Fr 08-12 Uhr und 13-17 Uhr (außer an deutschen bundeseinheitlichen Feiertagen)

Die mehrstufigen Wartungsverträge

	WARTUNGSVERTRAG STANDARD	WARTUNGSVERTRAG SILBER	WARTUNGSVERTRAG GOLD	WARTUNGSVERTRAG PREMIUM
Reaktionszeit	Störungen: 2 / 8 / 16 / 24 Std. Anfragen: 5 Tage	Störungen: 2 / 8 / 16 / 24 Std. Anfragen: 5 Tage	Störungen: 2 / 8 / 16 / 24 Std. Anfragen: 5 Tage	Störungen: 2 / 4 / 16 / 16 Std. Anfragen: 3 Tage
Ticketmelder / Ticketanzahl Anzahl Supportstunden	Max. 5 ausgebildete Key-User Max. 5 Incidents / Monat	Max. 5 ausgebildete Key-User Max. 10 Incidents / Monat	Max. 5 ausgebildete Key-User Max. 15 Incidents / Monat	Max. 10 ausgebildete Key-User Unbegrenzte Incidents
Verfügbarkeit	Mo-Fr 08-17 Uhr (außer an bayerischen und bundeseinheitlichen Feiertagen)	Mo-Fr 08-17 Uhr (außer an bayerischen und bundeseinheitlichen Feiertagen)	Mo-Fr 08-17 Uhr (außer an bayerischen und bundeseinheitlichen Feiertagen)	Mo-Fr 08-17 Uhr (außer an bundeseinheitlichen Feiertagen)
Leistungen	Lt. Standardwartungs- vereinbarung	Lt. Standardwartungs- vereinbarung	Lt. Standardwartungs- vereinbarung	Lt. Standardwartungs- vereinbarung
Zusatzleistungen	Keine	SaaS-Monitoring	<ul style="list-style-type: none"> • Server-Systemcheck (pro Q) • SaaS-Monitoring 	<ul style="list-style-type: none"> • Persönlicher Servicebetreuer • Server-Systemcheck (pro Q) • SaaS-Monitoring • Applikationswartung
Erreichbarkeit	<ul style="list-style-type: none"> • Kundenportal • Remote-Support 	<ul style="list-style-type: none"> • Kundenportal / Mail • Remote-Support 	<ul style="list-style-type: none"> • Kundenportal / Mail • Remote-Support 	<ul style="list-style-type: none"> • Kundenportal / Mail / Telefon • Remote-Support
Zusätzlicher Nutzen		<ul style="list-style-type: none"> • Früherkennung durch ein Monitoringsystem 	<ul style="list-style-type: none"> • Früherkennung durch ein Monitoringsystem • Prävention durch Systemchecks • Einhaltung der Dokumentationspflicht durch Systemchecks 	<ul style="list-style-type: none"> • Schnellere Reaktionszeiten • Dedizierter Servicebetreuer • Früherkennung durch ein Monitoringsystem • Prävention durch Systemchecks



Ihr Ansprechpartner

Jeannette Bastian
Leitung Service Management

Rufen Sie uns an:
+49 9421 / 8109-110

www.henrichsen.de/service-management



Ihr Ansprechpartner

Kevin Grünwald
Consultant Service Management

Rufen Sie uns an:
+49 9421 / 8109-110

www.henrichsen.de/service-management

Reaktionszeiten:

Standard: Störungen: 2 / 8 / 16 / 24 Std und Anfragen 5 Tage
Verkürzt: Störungen: 2 / 4 / 16 / 16 Std und Anfragen 3 Tage

Servicezeiten:

Standard: Mo-Fr 08-12 Uhr und 13-17 Uhr
(außer an bundeseinheitlichen sowie bayerischen Feiertagen)
Erweitert: Mo-Fr 08-12 Uhr und 13-17 Uhr
(außer an deutschen bundeseinheitlichen Feiertagen)