



Hotline und Support

Auf Basis eines bestehenden Nutzungs-/Softwarepflege-/Wartungsvertrages bietet die DPS Business Solutions GmbH ihren Kunden ergänzend die Möglichkeit, je Produktlinie aus drei alternativen kostenpflichtigen Paketen (Basic, Professional, Enterprise) unlimitiert Hotline und Support abzurufen. Die Bereitstellung des Hotline Service ist in jedem Fall kostenfrei.

Pakete	Basic	Professional	Enterprise
Bereitstellung Hotline und Support	•	•	•
1st Level Support	•	•	•
2nd Level Support	•	•	•
3rd Level Support über den Hersteller Sage	•	•	•
Ein definierter Support-User	•	•	•
Reaktionszeit innerhalb 24 Std.*		•	•
Bis zu drei definierte Support-User		•	•
Beliebige Anzahl an Support-Usern			•
Reaktionszeit innerhalb von 12 Std.*			•
Notfallservice: Reaktionszeit innerhalb von 4 Std. für 4 Tickets pro Jahr*			•

* Die Reaktionszeiten gelten innerhalb der DPS BS Öffnungszeiten.

Ohne eine entsprechende Vereinbarung fallen für Hotline und Support die aktuell gültigen Stundensätze an. Der Kontakt erfolgt entweder per E-Mail, Telefon oder über das Ticketsystem der DPS Business Solutions GmbH.

Die Installation von Live-Updates, Hotfixes, Upgrades, Updates, Clients und die Einrichtung diverser Sachverhalte wie z.B. DATEV sowie Leistungen durch den Professional Service der DPS Business Solutions GmbH sind in den Paketen zu Hotline und Support nicht enthalten. Diese zusätzlichen Leistungen werden separat nach Aufwand abgerechnet. Eine Lösung von Hotline-Anfragen bzw. Supportproblemen kann seitens der DPS Business Solutions GmbH nicht garantiert werden.

Haben Sie Fragen oder benötigen Sie weitere Informationen?

Dann freuen wir uns auf Ihren Anruf unter +49 89 248835 000.