

Hotline & Support

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

PAKETE	BASIC	TOPSELLER	
		PROFESSIONAL	ENTERPRISE
Bereitstellung Hotline u. Support	●	●	●
1st Level Support	●	●	●
2nd Level Support	●	●	●
3rd Level Support durch den Hersteller Sage	●	●	●
Ein definierter Support-User	●	●	●
Reaktionszeit innerhalb 24 Std.*		●	●
Bis zu drei definierte Support-User		●	●
Inkl. ein DPS BS Campus User		●	●
Inkl. zwei DPS BS Campus Usern**			●
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

**Jeder weitere User ist für 19€ mtl. buchbar

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 BS. 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 BS 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 BS nicht garantiert werden.