

## expecco - Updateservice & Support

Version	BASIC	ADVANCED	PREMIUM
Updates/Jahr	2	2	2
Reaktionszeit Prio 1 Fehler	24	12	1
Reaktionszeit Prio 2 Fehler	48	24	6
Reaktionszeit Prio 3 Fehler	-	36	12
Verfügbarkeit Mo - Fr	8:00 - 18:00 Uhr	8:00 - 18:00 Uhr	8:00 - 18:00 Uhr
Verfügbarkeit außerhalb der Geschäftszeiten	-	24 h nach Absprache	24 h nach Absprache
Verfügbarkeit am Wochenende	-	-	nach Absprache
Ansprechpartner auf Kundenseite	1	2	5
Zugang Kundenportal	ja	ja	ja
FAQ	ja	ja	ja
Forum	ja	ja	ja
Installation, Upgrade, Konfiguration	ja	ja	ja
expecco Vorversionen	ja	ja	ja
Patches für Prio 1 Fehler	ja	ja	ja
Patches für Prio 2 Fehler	nächstes Release	ja	ja
Patches für Prio 3 Fehler	geplant in Release x	nächstes Release	ja
Remote Unterstützung	nein	ja	ja
Priorisierte Fallbehandlung	nein	ja	ja
Support-Punkte	-	16	32
Trainingsessions (online)	nein	1	3
Direkter technischer Ansprechpartner	nein	nein	ja
Jährliche Gebühr (vom Listenpreis)	20%	30%	40%

### Schweregrad 1 - Höchste Priorität

expecco ist nicht einsatzfähig, unternehmenskritische Auswirkungen auf den Betrieb des Kunden.

### Schweregrad 2 - Mittlere Priorität

Produktfunktionen sind ernsthaft beeinträchtigt, der Betriebsablauf des Kunden ist ernsthaft eingeschränkt.

### Schweregrad 3 - Niedrige Priorität

Produktions-, Test- oder Implementierungsumgebung mit Fehlern, die nicht zu einem Ausfall führen sowie zeitweise auftretende Fehler, die die Systemleistung oder Funktionen beeinträchtigen können, aber keine kritischen Auswirkungen auf die Geschäftstätigkeit des Kunden haben.

Beispiele: Produktfragen, Implementierungsfragen, Konfigurations- und Abstimmungsfragen oder Verbesserungsanforderungen.