

Service Level Agreements – Standard

Mit diesem Service kümmern wir uns auch nach der Einführung weiter um Sie.

Unser Support-Team hilft Ihnen bei allen Problemen und Fragen im gesamten von Cortec bereitgestellten Lieferumfang zum Thema ERP. Sie entscheiden mit diesem SLA zu welchen Zeiten Sie wie schnell unsere Unterstützung brauchen.

Das "SLA Standard " beinhaltet:

- Verfügbarkeit von Montag bis Freitag zwischen 09:00 - 12:00 Uhr & 14:00 - 17:00 Uhr
- ausgenommen kantonale Feiertage im Kanton Wallis
- Reaktionszeit: «Best Effort»

Ihr SLA kann problemlos zu einem späteren Zeitpunkt erhöht werden.

Vertragslaufzeit - 12 Monate

Service Level Agreements - Silber

Mit diesem Service kümmern wir uns auch nach der Einführung weiter um Sie

Unser Support-Team hilft Ihnen bei allen Problemen und Fragen im gesamten von Cortec bereitgestellten Lieferumfang zum Thema ERP. Sie entscheiden mit diesem SLA zu welchen Zeiten Sie wie schnell unsere Unterstützung brauchen.

Das "SLA Silber" beinhaltet:

- Verfügbarkeit von Montag bis Freitag zwischen 09:00 - 12:00 Uhr & 14:00 - 17:00 Uhr
- ausgenommen kantonale Feiertage im Kanton Wallis
- Reaktionszeit: 2 Arbeitstage

Ihr SLA kann problemlos zu einem späteren Zeitpunkt erhöht werden.

Vertragslaufzeit - 12 Monate

Service Level Agreements - Gold

Mit diesem Service kümmern wir uns auch nach der Einführung weiter um Sie.

Unser Support-Team hilft Ihnen bei allen Problemen und Fragen im gesamten von Cortec bereitgestellten Lieferumfang zum Thema ERP. Sie entscheiden mit diesem SLA zu welchen Zeiten Sie wie schnell unsere Unterstützung brauchen.

Das "SLA Gold" beinhaltet:

- Verfügbarkeit von Montag bis Freitag zwischen 07:00 - 12:00 Uhr & 13:00 - 17:00 Uhr
- Samstag und Sonntag von 10:00 Uhr - 17.00 Uhr
- ausgenommen kantonale Feiertage im Kanton Wallis
- Reaktionszeit: 1 Arbeitstag

Ihr SLA kann problemlos zu einem späteren Zeitpunkt erhöht werden.

Vertragslaufzeit - 12 Monate

Service Level Agreements - Platin

Mit diesem Service kümmern wir uns auch nach der Einführung weiter um Sie.

Unser Support-Team hilft Ihnen bei allen Problemen und Fragen im gesamten von Cortec bereitgestellten Lieferumfang zum Thema ERP. Sie entscheiden mit diesem SLA zu welchen Zeiten Sie wie schnell unsere Unterstützung brauchen.

Das "SLA Platin" beinhaltet:

- 24 Stunden an 365 Tagen in der Woche
- Priorisierte Betreuung durch persönliche Kontaktpersonen
- Reaktionszeit: 2 Stunden

Vertragslaufzeit - 12 Monate