

Service Level Agreement (SLA) – connectSignage

Dieses Service Level Agreement (SLA) beschreibt die Support-Leistungen von connectSignage. Ziel ist es, eine klare Struktur und Effizienz im Support-Prozess sicherzustellen.

Abgrenzung First- und Second-Level-Support

connectSignage bietet Support ab dem Second-Level an. Um eine effiziente Bearbeitung von Anfragen sicherzustellen, steht unseren Kunden eine Checkliste zur Verfügung. Diese dient zur Orientierung und zeigt typische Themen des First-Level-Supports auf, wie beispielsweise Verbindungsprobleme oder grundlegende Konfigurationseinstellungen. Nach erfolgter Vorqualifizierung der Supportanfragen durch Ausfüllen bzw. Abarbeiten der Checkliste können sich Kunden direkt mit Second-Level-Support-Anliegen an uns wenden.

Second-Level-Support

Der Support von connectSignage beginnt ab dem Second-Level. Supportanfragen werden ausschließlich über das offizielle Ticketsystem und nach erfolgter Vorqualifizierung bearbeitet.

Kontakt-E-Mail-Adresse: support@connectsignage.cloud

Supportzeiten

Unsere Supportzeiten sind wie folgt:

- Montag – Donnerstag: 09:00 – 12:00 Uhr und 13:00 – 17:00 Uhr (CET)
- Freitag: 09:00 – 12:00 Uhr und 13:00 – 15:30 Uhr (CET)

Bitte beachten Sie: An gesetzlichen Feiertagen in Baden-Württemberg (Germany) steht unser Support nicht zur Verfügung.

Wartungsfenster

Für planmäßige und außerplanmäßige Updates sind die folgenden Wartungsfenster vorgesehen:

- Montag – Freitag & Sonntag: 02:00 – 04:00 Uhr (CET)
- Samstag: 22:00 – 04:00 Uhr (CET)

Ticket-Kontingente & Kosten

- Bis zu 10 Anfragen/Tickets pro Jahr sind im Service enthalten.
- Zusätzliche Tickets werden im 30-Minuten-Takt abgerechnet.
- Kostenpunkt pro angefangene 30 Minuten: 75€ (netto).
- Tickets, die sich auf Bugs in der Software beziehen, sind von der Abrechnung ausgenommen.