

Leistungsbeschreibung & SLA

Service-Standards für den enaio® Betrieb

AWP Consult – Managed Services

Service-Versprechen

Nach der erfolgreichen Implementierung stellt AWP Consult den reibungslosen Betrieb Ihrer DMS-Infrastruktur sicher. Unsere Experten stehen für technischen Support und kontinuierliche Optimierung bereit.

1 Support-Stufen (Tiers)

- **1st Level Support:** Annahme aller Anfragen, Klassifizierung und Lösung von Standardfällen (Bedienung, Rechte).
- **2nd Level Support:** Tiefgehende Analyse von Schnittstellen-Problemen (SAP/Dynamics) und Datenbank-Optimierung.
- **3rd Level Support:** Eskalation an den Hersteller (Optimal Systems) bei Software-Bugs oder Core-Updates.

2 Reaktionszeiten und Verfügbarkeit

Wir garantieren feste Reaktionszeiten basierend auf der Ticket-Priorität:

- **Kritisch (P1):** Systemstillstand – Reaktion innerhalb von 4 Stunden.
- **Hoch (P2):** Wichtige Funktionen gestört – Reaktion innerhalb von 8 Stunden.
- **Standard (P3):** Allgemeine Fragen – Reaktion innerhalb von 2 Werktagen.

3 Wartungspauschale

Die laufende Betreuung wird über eine transparente Pauschale abgerechnet:

- **Preis pro Einheit:** 450,00 € / Monat.
- **Inklusive:** Remote-Support, regelmäßige System-Health-Checks und Einspielen von Service-Packs.

Jetzt Ihre Generalüberholte Anlage anfragen
AWP Consult – Ihr Partner für langfristige digitale Stabilität.