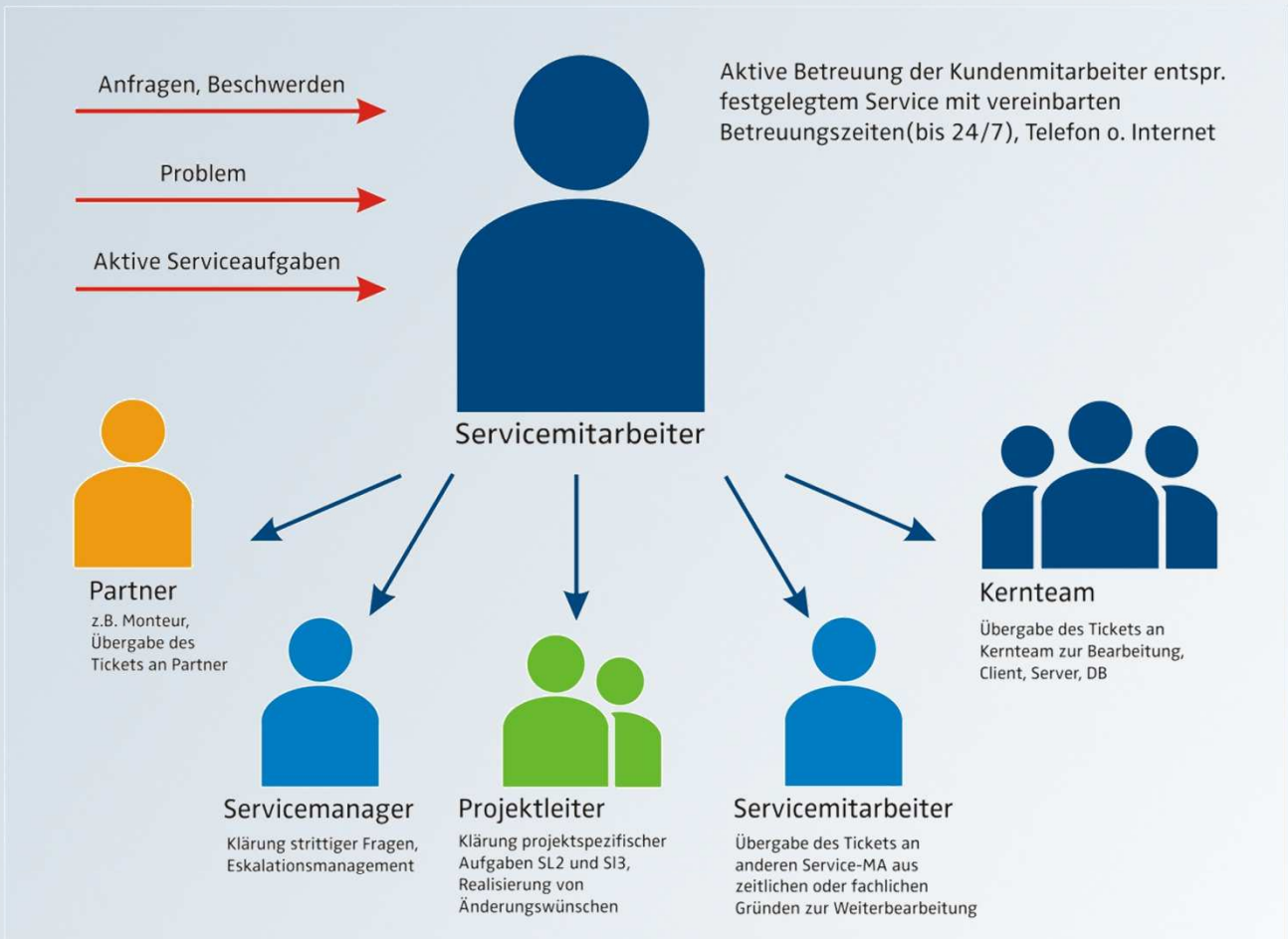


SUPPORT



Wartung

- First & ggf. Second Level
- Third Level bei Lieferanten
- Wartungsvertrag
 - Kommunikation via Ticket bzw. Telefon zu Bürozeiten
 - Patches, neue Versionen
- Telefonischer und Ticketing-Support
- Fernwartung via VPN oder Teamviewer

Service

- SLA-Vertrag
- Unterschiedliche Service-Level und Erreichbarkeit wie z.B. 24/7-Service