

Kurzübersicht Service Level Agreements

gültig ab Oktober 2024

Level	Erreichbarkeit	Max. Reaktionszeit (Stufe beschreibt die Dringlichkeit)				geschenkte Kurzaufträge	Priorisierung *
		Stufe 1	Stufe 2	Stufe 3	Stufe 4		
Basic <small>(kein Vertrag nötig)</small>	Mo-Do 08:30-11:30 13:30-16:30 Fr 08:30-11:30 13:30-16:00	keine	keine	keine	keine	bis 5 min	keine
Standard	Mo-Fr 08:00-12:00 13:00-17:00	180 min	240 min	360 min	2 Tage	bis 5 min	ja
Standard Plus	Mo-Fr 08:00-12:00 13:00-17:00	60 min	90 min	180 min	2 Tage	bis 10 min	ja
Premium	Mo-Sa 06:00-20:00	90 min	120 min	180 min	2 Tage	bis 10 min	ja
Premium Plus	Mo-Sa 06:00-20:00	30 min	60 min	120 min	2 Tage	bis 10 min	ja
Ultimate	Mo-So 00:00-24:00	45 min	90 min	120 min	1 Tag	bis 10 min	ja
Ultimate Plus	Mo-So 00:00-24:00	15 min	45 min	90 min	1 Tag	bis 10 min	ja

* - Priorisierung gegenüber Kunden mit Level Basic und gem. Reaktionszeit
 - zusätzliche Priorisierung bei Supportfällen mit Drittparteien (Revisor, Treuhänder)