

Gültig ab dem 01.07.2013

www.hcm-infosys.com

Service Level Agreement (SLA)



Service Level Agreement (SLA)

Kontaktmöglichkeiten:

>> Telefon, Fax, E-Mail, Webkonferenz

Zeitliche Verfügbarkeit des Support-Teams

>> Montag-Freitag 8:00 - 17:00 Uhr

Antwortzeit auf Meldungen

>> Bis Mittag des Folgetages

Benachrichtigung des Kunden

>> Per E-Mail bei Störungen und geplanten Massnahmen

Recoveryzeit bei Absturz der Lösung

>> Bis Mittag des Folgetages (neu angelegte Vorgänge am Tag des Absturzes sind i.d.R. verloren)

Verfügbarkeit der Lösung

>> 99,0%