

# Benefits der HENRICHSEN4easy Servicevertragsstufen



	WARTUNGSVERTRAG STANDARD	SERVICEVERTRAG SILBER	SERVICEVERTRAG GOLD	SERVICEVERTRAG PLATIN
Lizenzen für Updates und Upgrades	x	x	x	x
2nd Level Support für Key-User per Mail, Telefon, Remotezugriff	x	x	x	x
Informationsmanagement über das Kundenportal	x	x	x	x
Support-Meldungen per Mail		x	x	x
SaaS-Monitoring mit Überwachung der Meldungen durch den HENRICHSEN Support		x	x	x
Regelmäßige Systemchecks zur frühzeitigen Erkennung von Problemen			x	x
Dedizierter pers. Servicebetreuer für Störungen mit hoher Prio und regelmäßigen Service-Review				x
Jährlicher individueller Workshop mit Ihrem persönlichen Servicebetreuer				x
Support-Meldungen über das Telefon				x
Anzahl berechtigter Key-User für Support-Meldungen	5	5	5	10
Support-Servicezeiten	Standard	Standard	Standard	Erweitert
Reaktionszeiten	Standard	Standard	Standard	Verkürzt

## Reaktionszeiten:

**Standard:** Störungen: 4 / 8 / 16 / 24 Std und Anfragen 5 Tage

**Verkürzt:** Störungen: 2 / 4 / 16 / 16 Std und Anfragen 3 Tage

## Servicezeiten:

**Standard:** Mo-Fr 8-12 Uhr und 13-17 Uhr (außer an bundeseinheitlichen sowie bayerischen Feiertagen)

**Erweitert:** Mo-Fr 8-12 Uhr und 13-17 Uhr (außer an deutschen bundeseinheitlichen Feiertagen)

# Die mehrstufigen Serviceverträge

	WARTUNGSVERTRAG <b>STANDARD</b>	SERVICEVERTRAG <b>SILBER</b>	SERVICEVERTRAG <b>GOLD</b>	SERVICEVERTRAG <b>PLATIN</b>
Reaktionszeit	Störungen: 4 / 8 / 16 / 24 Std. Anfragen: 5 Tage	Störungen: 4 / 8 / 16 / 24 Std. Anfragen: 5 Tage	Störungen: 4 / 8 / 16 / 24 Std. Anfragen: 5 Tage	Störungen: 2 / 4 / 16 / 16 Std. Anfragen: 3 Tage
Ticketmelder / Ticketanzahl Anzahl Supportstunden	Max. 5 ausgebildete Key-User	Max. 5 ausgebildete Key-User	Max. 5 ausgebildete Key-User	Max. 10 ausgebildete Key-User
Verfügbarkeit	Mo-Fr 08-17 Uhr (außer an bayerischen und bundeseinheitlichen Feiertagen)	Mo-Fr 08-17 Uhr (außer an bayerischen und bundeseinheitlichen Feiertagen)	Mo-Fr 08-17 Uhr (außer an bayerischen und bundeseinheitlichen Feiertagen)	Mo-Fr 08-17 Uhr (außer an bundeseinheitlichen Feiertagen)
Leistungen	Lt. Standardwartungsvereinbarung	Lt. Standardwartungsvereinbarung	Lt. Standardwartungsvereinbarung	Lt. Standardwartungsvereinbarung
Zusatzleistungen	– Keine	– SaaS-Monitoring	– Server-Systemcheck (2 pro Jahr) – SaaS-Monitoring	– Persönlicher Servicebetreuer – Server-Systemcheck (2 pro Jahr) – SaaS-Monitoring
Erreichbarkeit	– Kundenportal – Remote-Support	– Kundenportal / Mail – Remote-Support	– Kundenportal / Mail – Remote-Support	– Kundenportal / Mail / Telefon – Remote-Support
Zusätzlicher Nutzen		– Früherkennung durch ein Monitoringsystem	– Früherkennung durch ein Monitoringsystem – Prävention durch Systemchecks – Einhaltung der Dokumentations- pflicht durch Systemchecks	– schnellere Reaktionszeiten – Dedizierter Servicebetreuer – Früherkennung durch ein Monitoringsystem – Prävention durch Systemchecks



## Ihr Ansprechpartner

Markus Henskes  
Leiter Service & Support

### Kontaktieren Sie uns:

+49 9421 / 510 25 15  
markus.henskes@henrichsen4easy.de

[www.henrichsen4easy.de/service](http://www.henrichsen4easy.de/service)



## Ihr Ansprechpartner

Sandra Zeis  
Servicemanagerin

### Kontaktieren Sie uns:

+49 9421 / 510 25 29  
sandra.zeis@henrichsen4easy.de

[www.henrichsen4easy.de/service](http://www.henrichsen4easy.de/service)

### Reaktionszeiten:

**Standard:** Störungen: 4 / 8 / 16 / 24 Std und Anfragen 5 Tage

**Verkürzt:** Störungen: 2 / 4 / 16 / 16 Std und Anfragen 3 Tage

### Servicezeiten:

**Standard:** Mo-Fr 8-12 Uhr und 13-17 Uhr (außer an bundeseinheitlichen sowie bayerischen Feiertagen)

**Erweitert:** Mo-Fr 8-12 Uhr und 13-17 Uhr (außer an deutschen bundeseinheitlichen Feiertagen)