

Service Level Agreements

Die hier aufgezählten Punkte beschreiben den von CARGOSOFT angebotenen Service im Bereich Systemverfügbarkeits- und Supportzeiten und die Arbeitsweise des Supports.

Systemverfügbarkeit

CARGOSOFT stellt sämtliche Betriebsrechner und Anwendungssysteme im 7x24-Modus bereit.

Geplante Wartungsarbeiten werden im Zeitraum von Freitag 18:00 Uhr bis Montag 06:00 Uhr durchgeführt oder wochentags nach 18.00 Uhr und vor 06.00 Uhr. CARGOSOFT behält sich jedoch das Recht vor, wichtige Übernahmen und erforderliche Wartungsarbeiten auch während der Betriebszeiten, nach vorheriger Ankündigung, durchzuführen.

Betriebszeiten:

Montag bis Sonntag

7 x 24 Stunden

Support

CARGOSOFT bietet ihren Kunden Montag bis Freitag (ausgenommen gesetzliche Feiertage in Bremen) zwischen 7:30 bis 18:00 Uhr einen **Anwendungssupport** unter einer Bremer Rufnummer.

Servicezeiten Support: ☎ 0421 / 98500-111

Montag bis Freitag

(ausgenommen gesetzliche Feiertage in Bremen)

07:30 Uhr bis 18:00 Uhr

Arbeitsweise des Supports

Das CARGOSOFT-Support-Team nimmt die Anrufe bzw. die E-Mail des Kunden entgegen und eröffnet einen Vorgang. Der Zeitpunkt der Aufnahme wird mit der Eröffnung des Vorgangs festgehalten und dokumentiert. Die Vorgangs-Nummer wird dem Anrufer/dem Mailabsender mitgeteilt.

First-Level-Support

Der First-Level-Support ist die erste Anlaufstelle für Probleme. Der Kontakt erfolgt entweder über ein Ticketsystem, per E-Mail oder Telefon. Je nach Schwierigkeit des Problems kann es vom First-Level-Support bereits gelöst werden, oder es wird an den Second- oder Third-Level-Support weitergegeben.

Second-Level-Support

Der Second-Level-Support erfolgt durch die IT-Spezialisten. Sie sind zuständig für Softwareinstallation und sonstige Probleme, die der First-Level-Support nicht lösen konnte. Zusätzlich sind sie zuständig für die Wartung von IT-Systemen.

Third-Level-Support

Im Third-Level-Support finden sich Hardware und Software Spezialisten wieder. Sie werden hinzugeholt bei neu auftretenden Problemen, deren Lösung die aufwändige, systematische Arbeit von Spezialisten oder spezialisierten Teams erfordert.

Die Behebung gemeldeter Fehler innerhalb eines bestimmten Zeitraumes wird nicht geschuldet.

Arbeitsweise des Kunden

Der Kunde wird darauf hingewiesen, dass ausschließlich Personen einen Vorgang eröffnen dürfen, welche autorisiert sind kostenauslösende Maßnahmen seitens des Kunden einzuleiten. Es besteht die Möglichkeit, diese Person per E-Mail an den CARGOSOFT-Support zu melden. Die CARGOSOFT-Beauftragten werden im Falle von bekannt werdenden Störungen im Systemumfeld oder bei beteiligten Dritten oder im Falle von betriebsbedingten Unterbrechungen aktiv durch den CARGOSOFT – Support per E-Mail benachrichtigt.