

Leistungsbeschreibung

Silber-Support

Published: 2009-06-22
Author: Olivia Gross



Inhaltsverzeichnis

Leistungsbeschreibung Silber-Support.....	4
Die wichtigsten Vorteile	4
Überblick	4
Kontakt zum 42media group Support	6

Information in this document, including URL and other Internet Web site references, is subject to change without notice. Unless otherwise noted, the companies, organizations, products, domain names, e-mail addresses, logos, people, places, and events depicted in examples herein are fictitious. No association with any real company, organization, product, domain name, e-mail address, logo, person, place, or event is intended or should be inferred. Complying with all applicable copyright laws is the responsibility of the user. Without limiting the rights under copyright, no part of this document may be reproduced, stored in or introduced into a retrieval system, or transmitted in any form or by any means (electronic, mechanical, photocopying, recording, or otherwise), or for any purpose, without the express written permission of 42media group GmbH.

42media group may have patents, patent applications, trademarks, copyrights, or other intellectual property rights covering subject matter in this document. Except as expressly provided in any written license agreement from 42media group, the furnishing of this document does not give you any license to these patents, trademarks, copyrights, or other intellectual property.

Oxygen Media Platform is a trademark of the 42media group. All other trademarks are property of their respective owners.
© 2007 42media group GmbH. All rights reserved.

Leistungsbeschreibung Silber-Support

Die wichtigsten Vorteile

- Globaler webbasierter Zugang zum Support, Mo – Fr, 9 Std./Tag
- Online-Zugriff auf:
 - Dokumentation und technische Ressourcen
 - Knowledgebase
 - Diskussionsforen

Überblick

42media group Silber-Support wurde für Einzelanwender der ASP Management Suite konzipiert. Silber-Supportanfragen werden nur über die Website von 42media group Support übermittelt. Abonnenten dieses Services sollten unsere Online-Knowledgebase, die Dokumentation und die Diskussionsforen nutzen. Entwickler, Tester und Helpdesk-Mitarbeiter, die auf telefonischen Kontakt zum 42media group Support angewiesen sind, sollten den 42media group Gold-Support-Service in Betracht ziehen.

Supportzeiten	9-18 Uhr Montag – Freitag
Service-Gültigkeitsdauer	12, 36 oder 60 Monate
Unterstützte Produkte	Nur ASP Management Suite und Local Remote Client
Zugang	Internet und E-Mail
Zugriff auf 42media group Website	Ja
Zugriff auf 42media group	Ja

Diskussionsforen und Knowledgebase	
Für diesen Supportlevel gilt: Vom Kunden werden 2 Ansprechpartner benannt die Support berechtigt sind und durch das Supportteam der 42media unterstützt werden.	Anzahl Supportberechtigter Ansprechpartner 2
Anzahl von Supportanfragen	2 pro Monat
Angestrebte Reaktionszeiten Internet:	
Kritisch (1)	8 Stunden (während der Geschäftszeiten)
Hoch (2)	12 Stunden (während der Geschäftszeiten)
Niedrig (3)	24 Stunden (während der Geschäftszeiten)
Unkritisch (4)	48 Stunden (während der Geschäftszeiten)
Geschäftszeiten Europa	Montag – Freitag 9 – 18 Uhr (Ortszeit)

Kontakt zum 42media group Support

Wenn Sie weitere Informationen benötigen oder eines unserer Produkte erwerben möchten, wenden Sie an folgende Email Adresse: sales@42mediagroup.com

Unter <http://www.42mediagroup.com/Reselling-Partners.44.0.html> finden Sie einen Händler in Ihrer Nähe.

Kostenlose internationale Rufnummern finden Sie unter <http://www.42mediagroup.com/Technical-support-phone-number.74.0.html>.

Weitere Informationen finden Sie in unserem Leitfaden für den technischen Support unter <http://www.42mediagroup.com/Support-Polices.65.0.html>.