

Service Level Agreement, Wartungskonzept

Umsetzung

Mit einem Wartungsvertrag hat der Kunde stets Anrecht auf die jeweils aktuellste Version der Software und erhalten die aktuellen Updates, inkl. Feature-Erweiterungen mit Funktionsbeschreibung (Hosting in unserem Rechenzentrum). Die Wartung umfasst nicht: Anrecht auf Upgrades in nächsthöhere Versionen und Installation der Updates auf onPremise Servern, persönlichen telefonischen Support zu Anwenderfragen oder Teilnahme an Schulungen. Details zur Wartung werden im Wartungsvertrag geregelt, inkl. der Support-Zeiten und Informationen zum Fehlermanagement.

Support: per Mail an support@awenko.de oder an Ihren Ansprechpartner der AWENKO Vertragspartner.

In dringenden Fällen: telefonisch zu den Servicezeiten (Mo – Fr. 8.00 – 16.30 Uhr) unter Tel. 04442 808280

Referenz, Dokumentation

Wartungsvertrag

Service Level Agreement, Wartungskonzept

Nur bei Hosting: Es handelt sich um eine SaaS-Lösung („*Software as a Service*“). Das Hosting findet in einem deutschen Rechenzentrum statt und beinhaltet Datensicherung/Backups und Virenschutz. Die Daten werden revisionssicher gespeichert und die Revisionen so lange vorgehalten, bis der Kunde die Daten löscht. Ein Backup im Rechenzentrum wird alle zwölf Stunden erstellt. Zusätzlich wird ein tägliches Backup verschlüsselt zu uns nach Lohn übertragen. Diese verschlüsselten Backups werden verschlossen und brandsicher aufbewahrt.