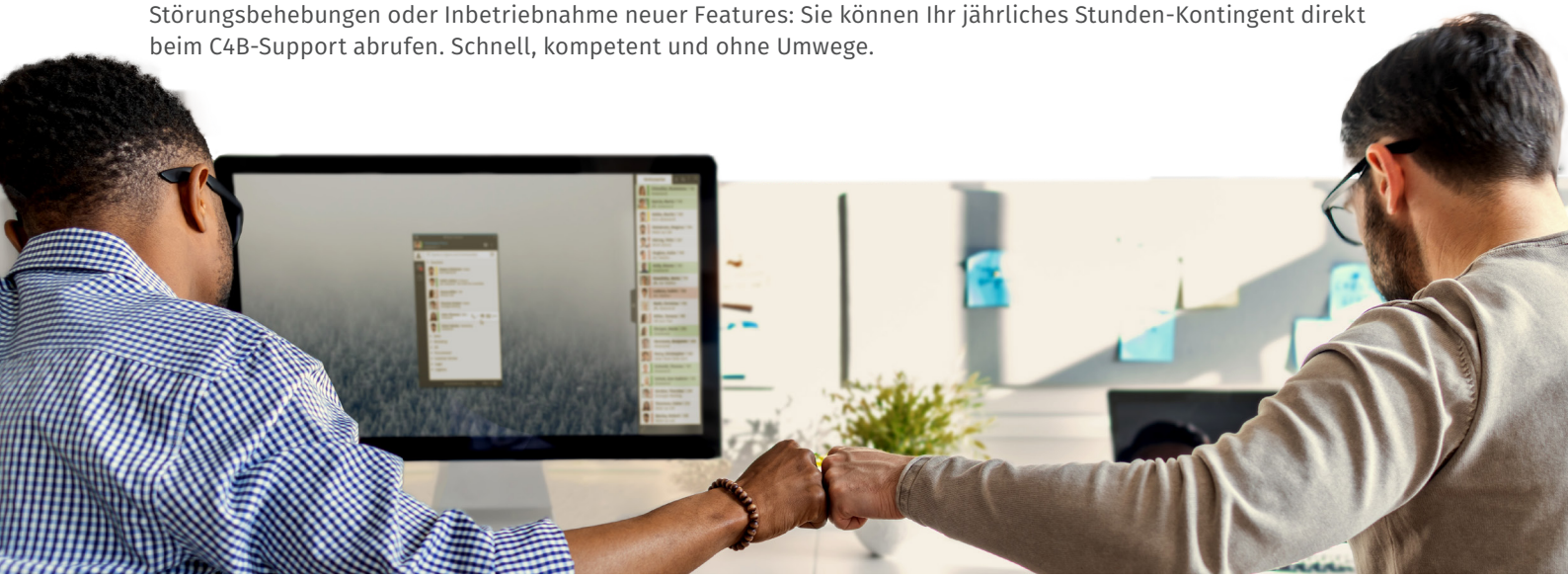
XPhoneConnect

XPhone Service Packs

GARANTIERTER HERSTELLER-SUPPORT

Mit den **XPhone Service Packs** sichern Sie sich exklusive Service-Leistungen vom Hersteller. Ob Upgrades, Störungsbehebungen oder Inbetriebnahme neuer Features: Sie können Ihr jährliches Stunden-Kontingent direkt beim C4B-Support abrufen. Schnell, kompetent und ohne Umwege.



UMFASSENDER SERVICE*

- Beratung & Konzeption
- Installation & Konfiguration
- Updates & Upgrades
- Benutzerverwaltung
- Support im Störungs- & Fehlerfall
- Inbetriebnahme neuer Features
- Konfigurationsänderungen am XPhone Server
- Konfigurationsänderungen am anynode SBC
- Support für anynode SBC
- XPhone Serverumzüge (über Backup & Restore)
- Dashboard-Anpassungen
- Wahlparameter-Sonderkonfiguration

SERVICE PACK 24	SERVICE PACK 36	SERVICE PACK 48	SERVICE PACK 60	SERVICE PACK 120
24 h / Jahr	**36 h / Jahr**	**48 h / Jahr**	**60 h / Jahr**	**120 h / Jahr**
Reaktionszeiten	**Reaktionszeiten**	**Reaktionszeiten**	**Reaktionszeiten**	**Reaktionszeiten**
Max. 2 Arbeitstage Dringend: max. 6 h	Max. 2 Arbeitstage Dringend: max. 6 h	Max. 2 Arbeitstage Dringend: max. 6 h	Max. 1 Arbeitstag Dringend: max. 4 h	Max. 1 Arbeitstag Dringend: max. 4 h

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

- Montag - Freitag | 08:30 - 17 Uhr
- Reaktionszeiten gelten innerhalb der Geschäftszeiten.
- Als „Dringend“ markierte Tickets werden priorisiert & mit 25 % Zeitaufschlag berechnet.
- Alle Dienstleistungen werden im Standard Remote durchgeführt. Bei Vor-Ort-Leistungen wird die Reisezeit vom Kontingent abgezogen. Spesen werden gemäß aktueller Preisliste berechnet.

HINWEISE

- Voraussetzung ist ein Kundensystem mit Up2Date oder das Abo-Modell.
- Automatische Verlängerung um 12 Monate
- Die Kündigungsfrist beträgt 1 Monat zum Laufzeitende.
- Monatliche Übersicht der verbrauchten Stunden
- Nicht verbrauchte Stundenkontingente verfallen am Ende des Abrechnungszeitraums (12 Monate).

* Nicht abgedeckt sind Konfigurationen von Fremdsystemen (Firewall, Telefonanlage, SQL Standard/Enterprise Server, MS Exchange etc.), Erstinbetriebnahme von XPhone & anynode SBC, Programmierungen für Dashboard, Schulungen oder Einweisungen.