

SaaS

Wartungsfenster

Die GeCOSOft ist berechtigt, regelmäßige Wartungsarbeiten in den aufgeführten Wartungsfenstern durchzuführen. Diese Arbeiten werden dem Kunden angekündigt. Sonstige Wartungsarbeiten kündigt die GeCOSOft dem Kunden mit angemessener Frist an. Während der Wartungsarbeiten steht die Software nicht oder nur eingeschränkt zur Verfügung.

Wartungsfenster (CET / CEST):

Wochentags: 19:00 – 22:00 Uhr nur nach Ankündigung

Samstags: 17:00 - sonntags: 23:00 Uhr

OnPrem/SaaS

System-Updates GeCOTime

Updates an Betriebssystemen – insbesondere sicherheitskritische – werden innerhalb der Wartungsfenster eingespielt. In besonders kritischen Fällen oder bei „Gefahr in Verzug“ werden Updates auch außerhalb der Wartungsfenster nach vorhergehender kurzfristiger Ankündigung eingespielt.

Service

Support Bereitschaft(CET / CEST):

Montag bis Donnerstag: 09.00-12.00 Uhr und 13.00-17.00 Uhr

sowie Freitag von 09.00 – 12.00 Uhr

Diagnose und Klassifizierung von Problemen in der unten angegebenen Reaktionszeit.

Anfragen außerhalb der vereinbarten Vertragsleistungen werden nach Aufwand bearbeitet. Mehraufwand wird zum jeweils gültigen Stundensatz (Abrechnung im 15-Min Takt) abgerechnet, soweit nicht anders vereinbart.

Kontakt

Die Kontaktaufnahme erfolgt im technischen Störfall (Meldung) über folgenden Weg:

- Telefon: +49 731 962 24 0
- support@gecosoft.de

Klassifizierung und Reaktionszeit

1. Kritisch:

Vorfall mit kritischen geschäftlichen Auswirkungen. Kein Mitarbeiter kann arbeiten. Keine akzeptable Problemumgehung. Sofortige Überstellung an die Entwicklungsabteilung. (Reaktionszeit 1 Std / Prio 1 und Eskalation-Management)

2. Hoch: Eine kritische Anwendungs- oder Servicereource ist (teilweise) unbrauchbar und hat erhebliche geschäftliche Auswirkungen. Keine akzeptable Problemumgehung. Erstellung eines Tickets mit Prio 2 im Second-Level Support. (Reaktionszeit 2h)

3. Normal: Der Vorfall wirkt sich auf einen Geschäftsprozess aus und macht bestimmte Funktionen für Endbenutzer nicht verfügbar oder beeinträchtigt ein System oder einen Dienst. Prüfung durch den 1st-Level Support (Reaktionszeit 4h)

4. Niedrig: Der Vorfall hat nur geringe Auswirkungen auf normale Geschäftsprozesse und kann vom Dienstanbieter planmäßig behandelt werden. Prüfung durch den 1st-Level Support (Reaktionszeit 8h)

Aufnahme des Tickets im System, Rückmeldung an den Kunden und Zuweisung an den jeweiligen Fachbereich.

Die Reaktionszeit ist der Zeitraum, innerhalb dessen der Anbieter mit der Bearbeitung einer Anfrage beginnt.