

■■■ BASISPAKET

Das Basispaket beinhaltet folgende Leistungen:

- Beantwortung von Kunden-Anfragen (Supportfall), welche per Telefon, E-Mail oder Fax an den iFD-Service gestellt werden
- Unsere Basis-Servicehotline ist Mo – Fr von 09:00 bis 17:00 besetzt. Während dieser Zeit geben unsere Level-1 Support-Mitarbeiter telefonische Hilfestellung
- Vorhalten eines DFÜ-Fernzugriff auf unserem Servicerechner
- quartalsweiser Funktionscheck der Remoteverbindung zu dem Kundensystem
- Beseitigung von Fehlern an der Software (einschließlich Dokumentation) im Rahmen der Gewährleistung
- Austausch verbesserter Standardsoftware (Aktualisierung, Updating)
- jährlich eine Pflegeleistungen per DFÜ für das Filesystem und die Datenbank
- Bereitstellung von Funktionen des HelpDesk-Systems für Reportanfragen
- Bereitschaft zur Problembhebung mit einer Reaktionszeit von 4 Stunden