



Betrieb

	<i>BASIS</i>	<i>STANDARD</i>	<i>PREMIUM</i>	<i>PREMIUM PLUS</i>
Voller Systemsupport für Hard- und Software	✓	✓	✓	✓
Kostenlose System-Hotline	-	-	Mo-Fr 9:00 - 18:00 Uhr	24 Std. * 7 Tage
Monitoring & Reporting	-	-	24 Std. * 7 Tage	24 Std. * 7 Tage
Server Hochverfügbarkeitskonzept	-	-	-	✓
Backup der Datenbanken	alle 24 Stunden	alle 12 Stunden	alle 6 Stunden	alle 3 Stunden
Backup Fileserver	alle 24 Stunden	alle 24 Stunden	alle 24 Stunden	alle 24 Stunden
Vorhalten von Backups (Anzahl der Backups)	1	2	3	14

Xsite „STUDIO“

Auftragsverwaltung, Projektstatus, Statistiken, Eingabemasken	✓	✓	✓	✓
Service Management Software	✓	✓	✓	✓
24 Stunden Webzugriff	✓	✓	✓	✓





Service & Reaktionszeiten

	BASIS	STANDARD	PREMIUM	PREMIUM PLUS
Reaktionszeiten	32 Geschäftsstunden	24 Geschäftsstunden	12 Geschäftsstunden	8 Geschäftsstunden
Telefonische Annahme Requests	-	Mo-Fr 9:00 - 17:00 Uhr	Mo-Fr 9:00 - 18:00 Uhr	24 Std. * 7 Tage
Supportzeiten	-	Mo-Fr 9:00 - 17:00 Uhr	Mo-Fr 9:00 - 18:00 Uhr	24 Std. * 7 Tage
Annahme der Supportanfragen per Supportformular	✓	✓	✓	✓
Anfrageprioritäten	-	-	✓	✓
Ad-hoc-Support (30 Min. Reaktionszeit)	-	-	✓	✓
Anzahl der Monatlichen Supportstunden	-	4	12	30
Übertrag von nicht in Anspruch genommenen Servicevolumen aus den Supportpaketen auf Folgemonate	-	1	2	3

Kundenbetreuung

Fester Kundenberater bei Xsite	-	-	✓	✓
Telefonischer Support	-	✓	✓	✓

Xsite GmbH

Kaistraße 8b
40221 Düsseldorf

Internet: <http://www.xsite.de>
E-Mail: go@xsite.de

Tel.: +49 211 179271- 0
Fax: +49 211 179271- 11

