

# System-Wartung und Betreuung

Für **storage<sup>m</sup>-Systeme** bieten wir umfangreiche Systemwartungs- und Betreuungsleistungen im Rahmen von Wartungsverträgen an:

## Garantierte Antwortzeiten

Nach Meldung einer Serviceanforderung reagiert der **storage<sup>m</sup>-Support** innerhalb einer vertraglich garantierten Zeitspanne. Diese Meldung kann per email oder Telefonanruf zu vertraglich festgelegten Zeiten erfolgen. Ein qualifizierter Spezialist nimmt sich innerhalb der garantierten Antwortzeit dem Problem an und beginnt mit der Problemanalyse, Lösungssuche oder Beratung.

Wir bieten, je nach Ihren Bedürfnissen, Reaktionszeiten von **vier Stunden an Werktagen** bis zu **zwei Stunden an 365 Tagen** im Jahr an.

Die monatliche Wartungspauschale ergibt sich als Prozentsatz von Lizenz- und Anpassungs-Projekt-Preis.

## Garantieverlängerung

Nach Ablauf der Gewährleistungsfrist erhalten **storage<sup>m</sup>-Benutzer** im Rahmen eines Wartungsvertrages weiterhin kostenlose Mängel- und Fehlerbeseitigung. Natürlich gelten die garantierten Antwortzeiten.



## Community

Zugang zu Online-Dokumentation (Wiki) und Benutzer-Foren ist enthalten.

## Sondertarife für Nicht-Garantie-Leistungen

Kunden mit einem Wartungsvertrag erhalten unsere Serviceleistungen zu deutlich günstigeren Tarifen. Selbstverständlich ist die Behebung von Fehlern und Mängeln im Rahmen der regulären oder verlängerten Garantie in jedem Fall kostenlos.

## Hotline

Wenn Sie Fragen haben oder in der Dokumentation nicht finden, was Sie brauchen, nehmen Sie Kontakt mit unserer Hotline auf. Auch hier sind die Erreichbarkeitszeiten vertraglich vereinbart. Eine bestimmte Anzahl Hotline-Stunden pro Monat *kann* in der Monatspauschale enthalten sein.

## Updates und Upgrades

Die neuesten Softwareversionen stehen Ihnen im Rahmen Ihres Wartungsvertrages **kostenlos** zur Verfügung. Lediglich die Installation und eventuelle Anpassungen für Ihre individuellen Anforderungen sind kostenpflichtig. Hier gelten für Sie als Wartungskunde ebenfalls unsere reduzierten Tarife.

Dr. Brunthaler 

Industrielle Informationstechnik GmbH  
Wilhelm-Kabus-Str. 42-44  
D-10829 Berlin  
Telefon: +49 (0)30.215081-10  
Telefax: +49 (0)30.215081-88  
Email: [info@storage<sup>m</sup>.de](mailto:info@storage<sup>m</sup>.de)  
Internet: [www.storage<sup>m</sup>.de](http://www.storage<sup>m</sup>.de)

Techn. Support: [asitos GmbH](http://asitos.com), Wildau