

Unteranlage A

Reaktionszeit und Wiederherstellungszeit

Severity level

Standard Support

A

Response Time

4 Business hours

Restore Time

Der Vorfall wird so schnell wie möglich behoben

B

24 Business hours

Der Vorfall wird korrigiert, sobald möglich

C

40 Business hours

-

Premium Support

A

Response Time

2 hours

Restore Time

2 business days

B

4 Business hours

5 business days

C

16 Business hours

20 business days

Beschreibung des Schweregrads

Schweregrad A

Vorfälle, die einen Softwarefehler oder eine größere Störung der Software verursachen, bei denen wichtige Funktionen nicht verfügbar sind.

Schweregrad B

Vorfälle, die die Funktionalität der Software stören oder das Leistungsniveau in einem Ausmaß verringern, in dem die Benutzerfreundlichkeit stark beeinträchtigt wird.

Schweregrad C

Vorfälle, die die Funktionalität oder Nutzbarkeit der Software wesentlich beeinträchtigen, jedoch nicht die Kriterien für den Schweregrad B des Vorfalls erfüllen.