



**Eine Support-Vereinbarung,
die hält, was sie verspricht**

Support-Vereinbarung / SLA

Die Basis

Fachkundiger Support

Ein **Webprojekt ist nach der Onlineschaltung nicht** zu Ende. Deshalb stehen wir Ihnen auch nach der Aufschaltung Ihres Webprojekts zur Seite. Mit einer Support-Vereinbarung erhalten Sie **schon in der Basis fachkundigen Support**. Verschiedene Optionen ermöglichen es Ihnen, Ihr individuelles Service-Paket zusammenzustellen.

Support-Vereinbarung

Mit der Support-Vereinbarung erhalten Sie den **Zugriff auf unseren Helpdesk**. Dort helfen Ihnen unsere Webspezialisten (per Mail, Telefon) während den Bürozeiten bei Ihren Fragen weiter.

Inklusivleistungen

- + Zugriff auf den internezzo-Helpdesk
- + Hotline / Bedienerfragen: Telefonischer Support bis 10 min Dauer
- + Erneutes Zustellen von Zugangsdaten (CMS und Hosting)
- + Einrichten neuer E-Mail-Adresse
- + Passwort Reset
- + Neuen Benutzer im CMS einrichten
- + Proaktive Information über Neuerungen, Updates und Trends
- + Reaktionszeiten / Best Effort (für Störungen und normale Tasks)

Die Optionen



Garantierte Reaktionszeiten

Profitieren Sie von garantierten Reaktionszeiten bei einer zeitkritischen Störung im Zusammenhang mit Ihrem Webauftritt. Zudem behandeln wir alle Ihre Anfragen grundsätzlich mit erhöhter Priorität.



Persönlicher Projektleiter

Behalten Sie Ihren internezzo-Projektleiter auch nach Projektende als persönliche Ansprechperson. Damit profitieren Sie von einem Single Point of Contact und der spezifischen Projektkennntnis.



Pauschale für alle Klein- und Supportarbeiten

Mit einer festen monatlichen Pauschale decken Sie laufend anfallende Klein- und Supportarbeiten. Ihr Vorteil sind planbare Fixkosten für Kleinarbeiten bis zu zwei Stunden.

Folgende Arbeiten sind inklusive:

- + Logo austauschen
- + Template Anpassungen
- + Anpassen des Fussbereichs

- + Erfassen von Inhalten
- + Anpassen von Redaktoren-Berechtigungen
- + Neue Domain einrichten
- + Bedienerfragen (per Telefon, Mail)
- + Machbarkeitsabklärungen
- + Koordinationsarbeiten

Weitere Angebote

CMS Hersteller - SLA

Zugriff auf JIRA Ticketingsystem

Notfall-Telefonnummer ausserhalb der Bürozeiten

Diese Kunden vertrauen uns



Erziehungsdirektion
des Kantons Bern



Aktiv gegen Herzkrankheiten und Hirnschlag



IT, die Sie weiterbringt

ZUGER Kantonsspital



Haben Sie noch Fragen zu
unseren Services?

Wir geben Ihnen gerne
Auskunft.

+41 41 748 02 48

technisch
weiter,
menschlich
näher

www.internezzo.ch • info@internezzo.ch • +41 41 748 02 48
grundstrasse 4b • ch - 6343 rotkreuz