

ANLAGE - PRIORISIERUNG VON WARTUNG UND SUPPORT

Schweregrad	Beschreibung	Hyland's Reaktion
Stufe 1	"Stufe 1" bezeichnet einen Fehler oder ein Problem im Hyland Cloud-Dienst, das zu einem vollständigen oder erheblichen Ausfall des Hyland Cloud-Dienstes führt, was bedeutet, dass der Hyland Cloud-Dienst ausgefallen ist und der Kunde nicht in der Lage ist, in irgendeiner Weise auf den Hyland Cloud-Dienst zuzugreifen	<p>Nach Erhalt der Benachrichtigung durch den Kunden setzt der Support-Teamleiter von Hyland unverzüglich einen Support-Manager in Kenntnis. Innerhalb von dreißig (30) Minuten benachrichtigt der Manager ein Mitglied der Geschäftsleitung oder einen Vizepräsidenten.</p> <p>Um eine Lösung bereitzustellen, arbeitet Hyland bis zu 24 Stunden an 7 Tagen in der Woche, auch an Feiertagen und Wochenenden, bis eine Lösung vorliegt, vorausgesetzt, der Kunde bleibt ab dem Zeitpunkt, an dem Hyland die Benachrichtigung erhält, bis zur Fehlerbehebung telefonisch erreichbar.</p>
Stufe 2	"Stufe 2" bezeichnet einen Fehler oder ein Problem im Hyland Cloud-Dienst, der zu einem erheblichen Ausfall des Hyland Cloud-Dienstes führt und verhindert, dass ein Teil der Benutzer des Kunden auf irgendeine Weise auf den Hyland Cloud-Dienst zugreifen kann.	<p>Nach Erhalt der Benachrichtigung durch den Kunden, setzt der Support-Teamleiter von Hyland innerhalb von 60 Minuten einen Support-Manager in Kenntnis. Innerhalb von zwei (2) Stunden benachrichtigt der Manager ein Mitglied der nächsthöheren Führungsebene oder einen Vizepräsidenten.</p> <p>Um eine Lösung bereitzustellen, arbeitet Hyland bis zu 24 Stunden an 7 Tagen in der Woche, auch an Feiertagen und Wochenenden, bis eine Lösung vorliegt, vorausgesetzt, der Kunde bleibt ab dem Zeitpunkt, an dem Hyland die Benachrichtigung erhält, bis zur Fehlerbehebung telefonisch erreichbar.</p>
Stufe 3	"Level 3" bedeutet, dass der Hyland Cloud-Dienst nutzbar ist, außer dass ein Fehler oder ein Problem im Hyland Cloud-Dienst eine andauernde, systemweite, schwerwiegende Leistungsverschlechterung verursacht.	<p>Um eine Lösung bereitzustellen, arbeitet Hyland bis zu 5 Tage/Woche, 16 Stunden/Tag, auch an Feiertagen und Wochenenden, bis eine Lösung vorliegt, vorausgesetzt der Kunde bleibt ab dem Zeitpunkt, an dem Hyland die Benachrichtigung erhält, bis zur Fehlerbehebung telefonisch erreichbar.</p>
Stufe 4	"Level 4" bedeutet, dass der Hyland Cloud-Dienst nutzbar ist, mit der Ausnahme, dass ein Fehler oder ein Problem im Hyland Cloud-Dienst verhindert, dass ein bestimmtes Feature oder eine bestimmte Funktionalität funktioniert.	<p>Hyland unternimmt während der regulären Support-Zeiten alle angemessenen Anstrengungen, um eine Lösung zu finden.</p>
Stufe 5	"Level 5" bedeutet, dass der Hyland Cloud-Dienst nutzbar	Standard Hyland Cloud-Dienst-Support.

	ist, außer dass ein Fehler oder ein Problem im Hyland Cloud-Dienst eine triviale Unannehmlichkeit verursacht und die Aufgabe auf andere Weise erledigt werden kann.	
Stufe 6	„Stufe 6“ bezieht sich auf Technische Supportleistungen.	Standard Hyland Cloud-Dienst-Support.

* Ungeachtet des obenstehenden ist die Hyland Cloud-Dienst-Support für die Pacsgear-Software Produkte auf die folgenden Zeiten beschränkt:

- für Kunden in Europa: 8:00-17:00 UK-Zeit (GMT +1)
- für alle anderen Kunden: 7:00-7:00 Central Time