

Technische Support-Leistungen – CRM / ERP Hosting

Dieses Dokument beschreibt die technischen Support-Leistungen im Rahmen des CRM- und ERP-Hostings. Die Leistungen beziehen sich ausschließlich auf den Betrieb der Hosting-Infrastruktur und die Sicherstellung eines stabilen technischen Produktivbetriebs der bereitgestellten Instanzen.

Im Hosting enthaltene Support-Leistungen

Leistungsumfang
Bereitstellung und technische Einrichtung der CRM-/ERP-Instanz
SSL/TLS-Konfiguration und sichere Erreichbarkeit der Anwendung
Monitoring der Systemverfügbarkeit und grundlegender Dienste
Ticketbasierter technischer Support für Infrastruktur und Hosting
Regelmäßige Sicherheitsupdates und System-Patching der Serverumgebung
Automatisierte Backups der Anwendung und Datenbank
Wiederherstellung aus Backups im Störfall oder auf Anfrage
Incident Management bei technischen Störungen im Hostingbereich
Unterstützung bei Infrastrukturproblemen, Erreichbarkeit und Basis-Performance
Technische Analyse offensichtlicher Server- oder Systemfehler

Nicht im Standard-Support enthalten

Leistungen außerhalb des Standard-Supports
Anwendersupport für Funktionen der CRM- oder ERP-Software
Beratung zu Geschäftsprozessen oder Systemkonfiguration
Individuelle Anpassungen, Entwicklung oder Custom-Code
Fehleranalyse in Drittanbieter-Modulen oder Plugins
Major-Upgrades oder Versionsmigrationen der eingesetzten Software
Integrationen mit externen Systemen (z.B. Shop, Buchhaltung, APIs)
Performance-Optimierung auf Anwendungsebene
Schulungen oder Einweisung von Anwendern
Individuelle Projektarbeit oder Prozessberatung

Hinweis: Erweiterte Leistungen können optional im Rahmen individueller Servicevereinbarungen oder erweiterter Supportpakete vereinbart werden.