

Supportbedingungen und Service Level Agreement

Meldewege, Prioritäten, Servicezeiten, Reaktionsziele und Leistungsgrenzen.

DOKUMENT-ID

EK-VER-002

VERSION / STAND

Arbeitsfassung 6.3.4
24.07.2026

ZIELGRUPPE

Geschäftskunden

Status: Öffentliche Arbeitsfassung – rechtliche Endprüfung erforderlich

Prüfung: nicht zur ungeprüften produktiven Einbeziehung freigegeben

Supportbedingungen und Service Level – Arbeitsfassung

Status: Zur rechtlichen und kaufmännischen Endprüfung.

Zweck und Geltungsbereich

Diese Vorlage strukturiert Supportkanäle, Servicezeiten, Prioritäten, Reaktionsziele, Mitwirkung, Leistungsgrenzen, Datenschutz und Dokumentation. Maßgeblich werden ausschließlich das konkrete Angebot, die Auftragsbestätigung und die freigegebene Vertragsfassung.

Supportkanäle

- E-Mail: office@easykassa.at
- Telefon nach vereinbarter Servicezeit
- Fernwartung nur nach ausdrücklicher Freigabe

Prioritäten

1. **Kritisch:** Produktiver Betrieb vollständig unterbrochen.

2. **Hoch:** Wesentliche Funktion stark eingeschränkt.
3. **Normal:** Einzelne Funktion oder Bedienfrage.
4. **Planbar:** Änderung, Optimierung oder Schulung.

Dokumentation

Störung, Systemstand, Zeitpunkt, Auswirkungen, durchgeführte Schritte, Ergebnis und offene Punkte werden nachvollziehbar protokolliert.

Dieses Dokument wird als gestaltete PDF-Fassung bereitgestellt. Zugangsdaten, PINs, persönliche 2FA-Codes, vollständige AES-Schlüssel und vergleichbare Geheimnisse dürfen nicht eingetragen oder ungeschützt weitergegeben werden.