

Service-Level-Agreement (SLA)

Sehr geehrter Kunde,

hiermit sichern wir Ihnen die folgenden **Leistungsmerkmale** für die von Ihnen lizenzierten RBE Plus Produkte im Rahmen unserer von Ihnen anerkannten AGB zu:

- **kostenloser Kundenservice** (1st Level) **Hotline (+49 931 79686-77)** an Arbeitstagen von **Mo.-Fr. 9-17 Uhr** für Produktberatung und Hilfestellungen in Bezug auf die von uns genutzten Produkte
- **kostenloser Kundenservice** (1st Level) via **E-Mail (hdo@ibis-thome.com)** „rund um die Uhr“ bei einer Erstreaktion binnen 1-24 Stunden an Arbeitstagen;
- **kostenlose technische Beratung** (2nd Level) bezüglich Anfragen zu unseren Produkten via E-Mail von Mo.-Fr. 9-17 Uhr bei einer Erstreaktion binnen 1-24 Stunden an Arbeitstagen;
- **Erstreaktion** bei technischen Defekten und Ausfällen **binnen 4h** ab Eingang der Ausfallmeldung bei unserem Bereitschaftsdienst (Monitoring/Notfallkontakt);

Ansprechpartner: Dr. Volker Bätz
Telefon +49 931 79686-77
E-Mailadresse hdo@ibis-thome.com

An die Kunden der
IBIS Prof. Thome AG

Möglichkeit zur **Verkürzung der Erstreaktionszeit und Erweiterung der Supportzeiten**

nach individueller Vereinbarung gegen Aufpreis – schildern Sie uns Ihre Bedürfnisse, wir erstellen Ihnen gerne ein unverbindliches Angebot;