

# intergator:

## Service & Support

Der Erwerb einer intergator-Lizenz ist an den Abschluss eines Wartungs- und Supportvertrages gebunden. Das intergator:team steht Ihnen auch nach der Einführung von intergator für Fragen und Probleme zur Verfügung. Neben dem klassischen Service, führen wir für Sie auf Wunsch auch weiterführende Schulungen durch.

Der intergator-Wartungsvertrag gilt 12 Monate und wird automatisch verlängert, wenn der Vertrag nicht vier Wochen vor Ablauf gekündigt wird. Grundsätzlich beinhaltet jeder intergator-Wartungsvertrag das Recht auf Updates und Patches für die lizenzierten Komponenten.

Serviceanfragen werden, wenn vertraglich nicht anders geregelt, über die Kontaktmöglichkeiten der intergator-Serviceabteilung erfasst:

- Support-Portal\*: <http://service.intergator.de>
- E-Mail: [service@intergator.de](mailto:service@intergator.de)
- Telefon: +49 (0)351 318 09 64
- wochentags in der Zeit von 09:00 - 17:00 Uhr, mit Ausnahme der gesetzlichen Feiertage

\* Alle Service- und Supportfälle werden unabhängig von Art und Eingang in unserem OTRS-Ticketsystem abgebildet. Der Bearbeitungsfortschritt kann mit den persönlichen Zugangsdaten zum Support-Portal kontrolliert werden.



## Unser Service auf einen Blick:

### Standard Service

- Updates & Patches für lizenzierte Komponenten
- Login auf dem Support-Portal
- 5x8 Rückruf während der üblichen Geschäftszeiten innerhalb von 8 Stunden
- Remote-Administration & Telefon & E-Mail

### Premium Service

- Updates & Patches für lizenzierte Komponenten
- Login auf dem Support-Portal
- 5x8 Rückruf während der üblichen Geschäftszeiten innerhalb von 8 Stunden
- Remote-Administration & Telefon & E-Mail
- Vor-Ort-Support
- Optional: 24x7 Rückruf innerhalb von vier Stunden