

## SLA-PAKETE ZUM RMS – ÜBERSICHT

Für die Software des Rotronic Monitoring-Systems in der On-Premise-Version.

RMS-SUPP-SLA	RMS-PREMSUPP-SLA	RMS-PREPLUS-SLA	Phase	Wartung	Details
✓	✓	✓	Betrieb	Fern-Support per Telefon und E-Mail sowie Fernzugriff zur Gewähr der optimalen Systemleistung.	Von der Installation bis zur Einstellung des Systems. <b>Wichtig:</b> Gilt nur bis zum Ablauf der Vereinbarung.
✓	✓	✓	Betrieb	Firmware-Updates zur Gewähr der optimalen Systemleistung.	Die Firmware-Aktualisierung ist nicht obligatorisch. <b>Wichtig:</b> Ein Firmware-Update wird nur mit Zustimmung des Endnutzers durchgeführt.
	✓	✓	Änderung und Lebensdauer-Erweiterungen	In den Software-Upgrades sind Software-Fehlerbehebungen, Software-Verbesserungen und Zusatzfunktionen enthalten.	Die Software-Aktualisierung ist nicht obligatorisch. <b>Wichtig:</b> In der RMS-CL-Dokumentation finden Sie einen vollständigen Überblick über die Software-Änderungen.
	✓	✓	Betrieb	Online-Software-Schulung.	Für neue Hardware und bei Software-Upgrades wird eine allgemeine Online-Schulung angeboten (mindestens zweimal jährlich, für jede Software-Version). <b>Wichtig:</b> Empfänger der E-Mail in Bezug auf die Online-Schulung ist der in der Software deklarierte Benutzer. Diese Einladung kann intern weitergeleitet werden.
		✓	Betrieb	System- und Ereignisüberwachung für die optimale Leistung des Systems.	Um das System-Monitoring und die Ereignisüberwachung durchzuführen, muss ein Benutzer für Rotronic eingerichtet werden. An Rotronic wird ein täglicher Systembericht übermittelt. Falls Ereignisse eintreten, die eine Überprüfung erforderlich machen, wird Rotronic den Benutzer ordnungsgemäss darüber informieren. <b>Wichtig:</b> Es sind keine Alarm- und Warnmeldungen vorgesehen.