

# ATLASSIAN SUPPORT-LEISTUNGEN

Mit unseren Support-Vereinbarungen sind Sie bestens abgesichert: Professionelles Service Management, Kosten-Transparenz und ein direkter Zugang.

## RUNDUM-UNTERSTÜTZUNG

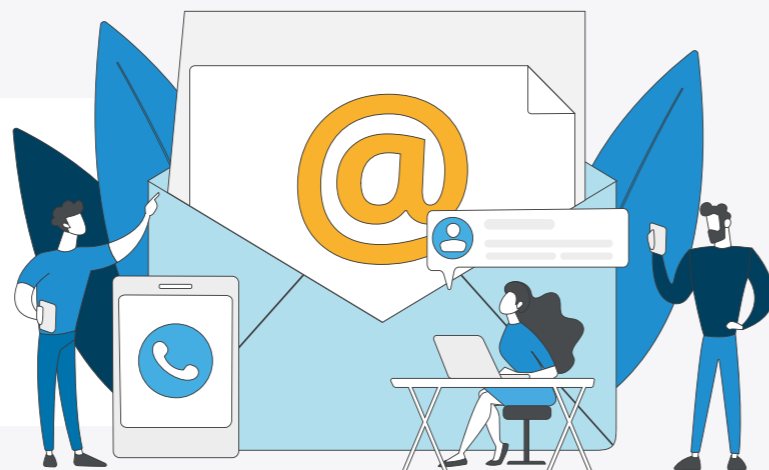
- für Benutzer:innen und Administrator:innen bei Fragen und Anliegen zur Anwendung, Konfiguration und Pflege der Atlassian Produkte
- beim Lizenz- und App-Management
- bei der nachhaltigen Systempflege und -optimierung
- im Störfall: zuverlässiges und schnelles Incident Management

## NOCH FRAGEN? WIR BERATEN SIE GERNE!

Wir stellen Ihnen gerne ein passendes Paket zusammen, das Ihr System dauerhaft wartbar und leistungsfähig macht. Sprechen Sie uns einfach an!

### IHR BUSINESS DEVELOPMENT TEAM

Tel +49 221 986530-99  
sales@brainbits.net



## BRONZE

Einfacher Zugang über Jira Service Management

Abrechnung nach Aufwand im 15-Minuten Takt

Keine SLAs

max. 4 Meldebefugte

ohne persönliche Ansprechperson

Meldung von Service Requests und Incidents

x

x

### EXTRAS

x

x

x

x

### GARANTIERTE REAKTIONSZEIT

Serviceanfragen: –  
Systemanpassungen: –  
Störungen: 4h +

### KOSTEN

Eine Kostenübersicht erhalten Sie gerne auf Anfrage.

## SILBER

Einfacher Zugang über Jira Service Management

Abrechnung nach Aufwand im 15-Minuten Takt

Standard SLAs

max. 10 Meldebefugte

persönliche Ansprechperson im Support

Meldung von Service Requests, Incidents und Changes

Bevorzugte Einplanung bei Upgrades

Proaktives Monitoring

### EXTRAS

1x jährlich Application CheckUp inklusive

1x Einsteiger Standard Training (aus unserem Trainings-Katalog) inklusive

1x Workshop New Agile Work (aus dem Workshop Katalog) inklusive

x

### GARANTIERTE REAKTIONSZEIT

Serviceanfragen: 16h  
Systemanpassungen: 16h  
Störungen: 4h

### KOSTEN

Eine Kostenübersicht erhalten Sie gerne auf Anfrage.

## GOLD

Einfacher Zugang über Jira Service Management

Abrechnung nach Aufwand im 15-Minuten Takt

Premium SLAs

unlimited Meldebefugte

persönliche Ansprechperson im Support

Meldung von Service Requests, Incidents und Changes

Bevorzugte Einplanung bei Upgrades

Proaktives Monitoring

### EXTRAS

2x jährlich Application CheckUp inklusive

2x Einsteiger Standard Training (aus unserem Trainings-Katalog) inklusive

2x Workshop New Agile Work (aus dem Workshop Katalog) inklusive

1x jährlich Governance Check (Berechtigungskonzept) inklusive

### GARANTIERTE REAKTIONSZEIT

Serviceanfragen: 8h  
Systemanpassungen: 8h  
Störungen: 4h

### KOSTEN

Eine Kostenübersicht erhalten Sie gerne auf Anfrage.