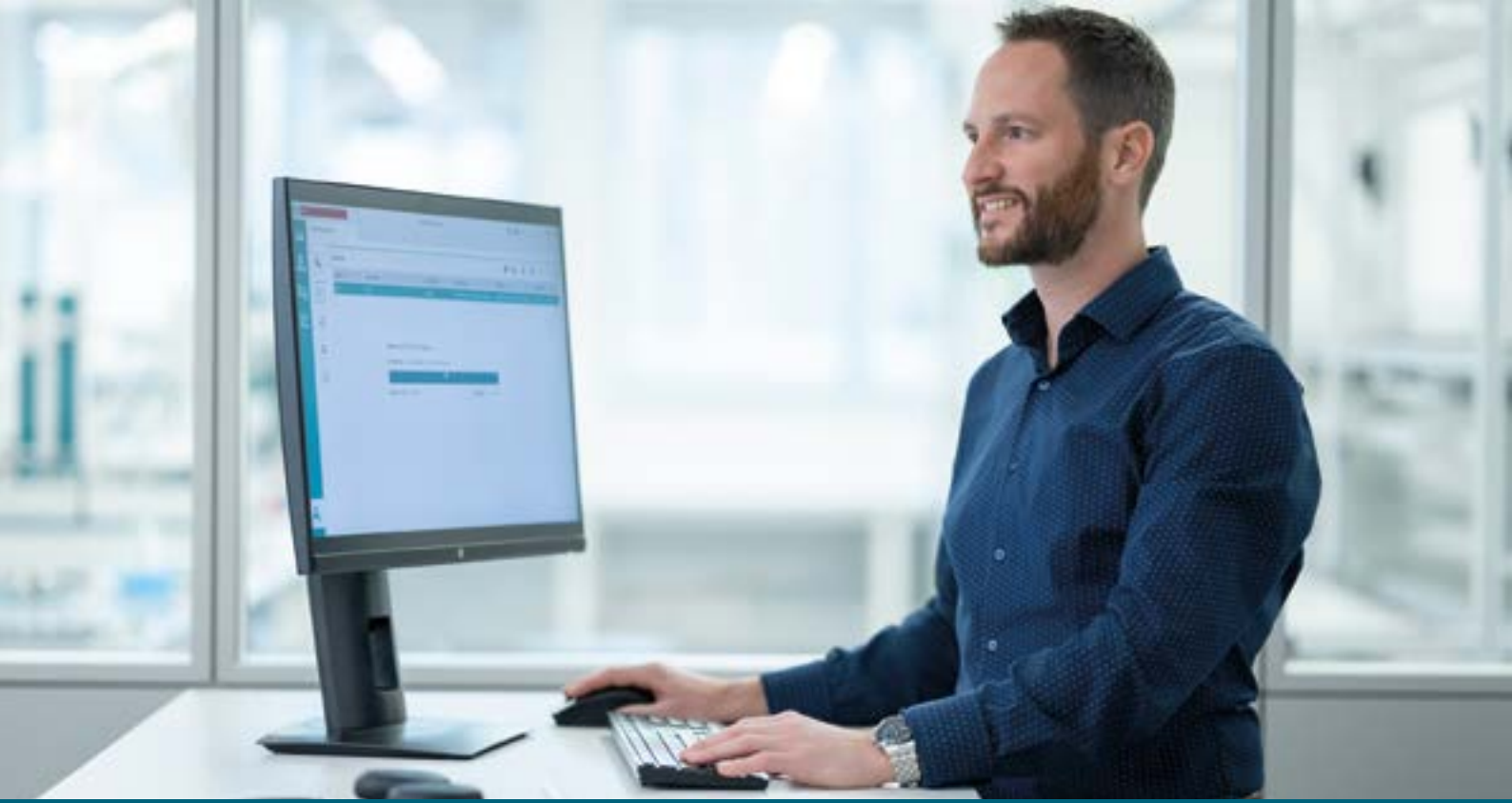




Metrohm Service Agreement

Zuverlässiger Schutz bei maximaler Flexibilität

OMNIS SOFTWARE

PEOPLE
YOU
CAN
TRUST





OMNIS

Schnelle und zuverlässige Unterstützung für ihre Analysen-Software

Zuverlässiger IT Service für Ihr OMNIS-System – alles aus einer Hand

Mit dem Maintenance Agreement von Metrohm sichern Sie den stabilen und effizienten Betrieb Ihres OMNIS-Systems. Unser Service umfasst schnelle Störungsbehebung über ein professionelles Ticket-System mit definierten Reaktionszeiten, kompetente Unterstützung bei technischen Fragen sowie die strukturierte Planung und Umsetzung von Änderungen und Updates.

Zusätzlich profitieren Sie von regelmäßigen Reports, klar definierten Servicelevels sowie einem aktiven Risiko- und Qualitätsmanagement.

Sie profitieren von einer klar strukturierten Zusammenarbeit:

Während Ihr Team die grundlegende Systembetreuung sicherstellt, übernimmt Metrohm die tiefergehende technische Unterstützung und sorgt im Hintergrund für einen reibungslosen Betrieb.

Transparente Leistungsmodelle und klar definierte Serviceprozesse geben Ihnen volle Planungssicherheit – damit Sie sich vollständig auf Ihren Kernbereich fokussieren können, während wir den zuverlässigen Betrieb Ihrer Systeme sicherstellen.

LEISTUNGEN

Incident Management

- System zur Meldung von Problemen
- Analyse, Priorisierung, Behebung und Abschluss von Störungen
- Garantierte Reaktionszeit: **4 bzw. 24 Stunden**

Support Request

- Unterstützung bei Fragen, Konfigurationen, technischen Themen
- Bearbeitung nach "Best Effort"

Change Management

- Planung und Umsetzung von Änderungen am System
- Strukturierter Prozess (Antrag → Bewertung → Umsetzung → Review)

Wartung & Updates

- Zugriff auf **neue OMNIS-Versionen und Sicherheitsupdates**
- Definierte Fristen für Sicherheitslücken

Service Management & Reporting

- Regelmäßige Reports, KPI-Tracking und optional Meetings
- Governance-Struktur mit klaren Rollen und Eskalationsregeln

Risikomanagement & kontinuierliche Verbesserung

- Identifikation, Bewertung und Minimierung von Risiken
- Fokus auf Stabilität, Compliance und Optimierung

Für weitere Informationen und eine individuelle Beratung kontaktieren Sie uns gerne: software@metrohm.de

Weitere Informationen:



www.metrohm.de