



## Kontaktstellen

**a) First Level-Support**

Der Teilnehmer bietet einen First-Level Support (FLS) an und nimmt Anfragen der eigenen Benutzer entgegen. Hierfür steht dem Benutzer ausschliesslich die Kontaktstelle des Teilnehmers zur Verfügung.

Kann die Anfrage von FLS nicht gelöst werden, bietet SIX Terravis entsprechenden Support. SIX Terravis nimmt ausschliesslich Anfragen des FLS entgegen. Ist eine Teilnehmer-interne Koordination des technischen Supports bzw. die Einrichtung eines FLS nicht möglich, so kann SIX Terravis gegen entsprechende Kostenfolgen mit dem First-Level Support beauftragt werden.

**b) Business-Support**

Für Business-Support erfolgt die Kontaktaufnahme durch den Teilnehmer wie folgt:

Service Kontakt:

1st Level Support SIX Terravis: 058 399 49 09; [support@terravis.ch](mailto:support@terravis.ch)

Supportzeiten: Montag – Freitag 08:00 – 17:00 Uhr

**c) Kontaktstelle Teilnehmer**

SIX Terravis kontaktiert für alle Anfragen folgende Stelle:

Service Kontakt:

IT-Betriebsverantwortlicher: \_\_\_\_\_ ; \_\_\_\_\_@\_\_\_\_\_.