



Support-Dienstleistung im ABO

Wir haben in Ihrem Unternehmen erfolgreich ein Projekt abgeschlossen? Auch in Zukunft unterstützen wir Sie gerne bei Ihren Anliegen, Problemen und Fragen rund um Ihre Produkte. Wählen Sie das für Ihre Ansprüche passende Angebot aus oder kontaktieren Sie uns für eine persönliche Beratung.

Ihre Vorteile

- ✓ eine Ansprechperson
- ✓ persönlicher Support
- ✓ schnelle Reaktionszeit
- ✓ Fernwartung und Überwachung
- ✓ keine Fallpauschalen



Unsere Supportangebote

	Standard ohne Vertrag	Small	Medium	Large
Supporttage	Montag bis Freitag	Montag bis Freitag	Montag bis Freitag	Montag bis Sonntag inkl. Feiertage
Supportzeiten	08:00 – 12:00 Uhr 14:00 – 17:00 Uhr	09:00 – 17:00 Uhr	08:00 – 21:00 Uhr	08:00 – 21:00 Uhr
Reaktionszeit				
Online	24 Stunden	2 Stunden	2 Stunden	2 Stunden
vor Ort	24 Stunden	24 Stunden	24 Stunden	24 Stunden
Kosten pro Monat	Keine	500 CHF	650 CHF	900 CHF
Abrechnung	15-Minuten-Takt à 37 CHF + Pauschale von 100 CHF	Pro Monat 60 Minuten inklusive*	Pro Monat 90 Minuten inklusive*	Pro Monat 120 Minuten inklusive*

*Überschreitung der inkludierten Zeit wird im 15-Minuten-Takt à 37 CHF abgerechnet.

Initiale Kosten

Fernwartungs-Infrastruktur	Einrichtung Fernwartungs-Infrastruktur (Internetanschluss, Hardware, Router / Modem etc.) unabhängig davon, ob Hardware via Kunde oder Outstanding Events bereitgestellt wird.	2000 CHF
	Kundenspezifische Einrichtungen und Einstellungen	nach Aufwand 148 CHF pro Stunde

Optionen

Proaktive Intervention	Aktives Monitoring der gesamten Infrastruktur durch das Monitoringsystem	+ 350 CHF pro Monat (zzgl. zum Supportangebot)
Updates	Regelmässige Aktualisierung der Systeme und Softwares	+ 120 CHF pro Monat
Ersatzteile	Kleinmaterial und Verschleissteile	werden bei Defekt ausgetauscht und in Rechnung gestellt