

SUPPORT VERTRAG : (STAND 2020)

Ihre Einstufung entnehmen Sie bitte der folgenden Tabelle :

Support	Gruppe 01	Gruppe 02	Gruppe 03	Gruppe 04	Gruppe 05
Punkte	01 - 10	10 - 25	25 – 50	50 – 100	> 100

Arbeitsrechner = 1 P	Router / Switches = 2 P	Server / VM = 5 P
----------------------	-------------------------	-------------------

Monatliche Kosten für Telefon / Remote Dienstleistungen :

Support	Gruppe 01	Gruppe 02	Gruppe 03	Gruppe 04	Gruppe 05
Hotline 24 x 7	050,00 €	100,00 €	150,00 €	250,00 €	250,00 €
Remote Desktop	050,00 €	100,00 €	200,00 €	250,00 €	250,00 €
Telefon Pauschale	100,00 €	150,00 €	200,00 €	250,00 €	500,00 €
Server Management	100,00 €	150,00 €	200,00 €	250,00 €	500,00 €

Monatliche Kosten für eine zugesicherte Reaktionszeit / Fehlerbehebung :

Reaktion in	Faktor	Gruppe 01	Gruppe 02	Gruppe 03	Gruppe 04	Gruppe 05
24 Stunden	2,0 x	100,00 €	200,00 €	300,00 €	400,00 €	500,00 €
48 Stunden	1,5 x	100,00 €	100,00 €	150,00 €	200,00 €	250,00 €
96 Stunden	1,0 x	-	-	-	-	-

Monatliche Kosten für ein festes Stundenkontingent (Rabatt Staffelung) :

Weitere Stunden	Stundenkontingent (Techniker Stunde)								
	0	5	10	15	20	25	30	40	50
100,00 €	0	500	750	X	X	X	X	X	X
080,00 €	X	X	1000	1250	1500	1750	X	X	X
060,00 €	X	X	X	X	2000	2500	3000	4000	5000

(*) Für Ingenieur Stunden gilt ein Aufschlag von 25 %.

(*) Die Standard Stundensätze ohne Supportvertrag sind 120,00 € / 150,00 € Ingenieur Stunde.

Des Weiteren gelten folgende Vereinbarungen :

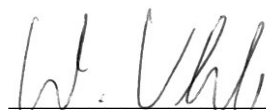
- 1. Mindestlaufzeiten des Supportvertrages :**
 - 1.1. Der Supportvertrag hat eine Laufzeit von 12 Monaten.
 - 1.2. Der Supportvertrag verlängert sich ungekündigt automatisch.
- 2. Fälligkeit der monatlichen Abschlagzahlungen :**
 - 2.1. Zum 20. des laufenden Monats (7 Tage netto ohne Abzüge).
- 3. Die Aufstellung der Stunden erfolgt monatlich wie folgt :**
 - 3.1. Datum, Stunden, Tätigkeit (Unterzeichneter Stunden Rapport)
- 4. Änderung des Supportvertrages :**
 - 4.1. Stundenkontingente können während der Laufzeit erweitert werden.
- 5. Kündigung des Supportvertrages :**
 - 5.1. Der Supportvertrag kann mit Frist von drei Monaten zum Vertragsende gekündigt werden. Eine Kündigung bedarf immer der schriftlichen Form.
- 6. Die Stundenabrechnung erfolgt quartalsweise wie folgt :**
 - 6.1. Nicht ausgeschöpfte Monatskontingente können innerhalb eines Quartals in den Vor- oder Folgemonat übernommen / verrechnet werden.
 - 6.2. Bei Überschreitung der Stundenkontingente innerhalb eines Quartals werden alle weiteren Stunden nach Tabelle (Weitere Stunden) in Rechnung gestellt.
- 7. Gesonderte Stundensätze und Eskalation Maßnahmen**
 - 7.1. Dienstleistungen mit erhöhter Priorität (siehe Tabelle Reaktionszeit Faktor)
 - 7.2. Dienstleistungen außerhalb unsere Geschäftszeiten (siehe folgende Tabelle)

Arbeitszeit	Faktoren für Dienstleistungen außerhalb unserer Geschäftszeiten					
	Werktag	Samstage	Sonntage	Feiertage	24/31.12	Eskalation (*)
08.00 – 20.00	1,00	1,25	1,50	1,50	2,0	2,0
20.00 – 24.00	1,25	1,50	1,75	1,75	2,5	2,5
00.00 – 08.00	1,50	1,75	2,00	2,00	3,0	3,0

(*) Eine Eskalation betrifft Maßnahme die außerhalb der vereinbarten Reaktionszeiten liegen oder das vereinbarte Stundenkontingent über einen längeren Zeitraum deutlich überschreiten. Eine Eskalation Maßnahme kann nur nach Absprache mit dem Kunden ausgelöst werden.

(*) Sondervereinbarungen entnehmen sie bitte Ihrem individuellen Support Vertrag.

Mit freundlichen Grüßen



Dipl. Ing. Inf. Wolfgang Kleb