

Übersicht inside Service-Level

Service-Level	Servicezeit	Reaktionszeit	Kontaktarten	Grundgebühr je Monat	Abrechnung der Anfragen	Umfang	Service-Berechtigter	Laufzeit	Abrechnung
S ¹	Mo-Fr 09.00-17.00 Uhr	2 WT	@	inkl.	Kostenlos ²	<ul style="list-style-type: none"> Gewährleistungsanfragen Allgemeine Anfragen 	Definierter Ansprechpartner beim Kunden oder Endanwender (Kundenvorgabe)	3 Monate mit einer Kündigungsfrist von 4 Wochen zum Ende der Laufzeit	Grundgebühr pro Monat vorab und Aufwände zum Anfang des nächsten Monats
M		1,5 WT	@	150 €	1 Stunde pro Monat kostenlos, danach nach Aufwand zu je 100 € pro Stunde (15-Min.-Takt); Gewährleistung + allgemeine Anfragen sind kostenlos	<ul style="list-style-type: none"> Gewährleistungsanfragen Allgemeine Anfragen Technische Fragen Benutzung Beseitigung von Störungen und Systembetreuung³ 			
L		1 WT	@	250 €					
XL		4 Std.	@	350 €	1 Stunde pro Monat kostenlos, danach nach Aufwand zu je 80 € pro Stunde (5-Min.-Takt); Gewährleistung + allgemeine Anfragen sind kostenlos				
XXL		2 Std.	@	500 €					
On Demand Call	Mo-Fr 09.00-17.00 Uhr	Sofort		0 €	Nach Aufwand zu je 200 € pro Stunde (15-Min.-Takt)	<ul style="list-style-type: none"> Technische Fragen Benutzung Beseitigung von Störungen und Systembetreuung³ 	Definierter Ansprechpartner beim Kunden	Keine	Eine Rechnung zum Monatsende über alle Anfragen des Typs
Erweiterung	Servicezeit	Reaktionszeit	Kontaktarten	Grundgebühr je Monat	Abrechnung der Anfragen	Umfang	Service-Berechtigter	Laufzeit	Abrechnung
Erweiterte Servicezeit A	Mo-Fr 07.00-20.00 Uhr	Abhängig vom Service-Level	@	400 €	Abhängig vom Service-Level	<ul style="list-style-type: none"> Abhängig vom Service-Level 	Definierter Ansprechpartner beim Kunden	12 Monate mit einer Kündigungsfrist von 4 Wochen zum Ende der Laufzeit	Pro Quartal vorab
Erweiterte Servicezeit B	Mo-Fr 07.00-20.00 Uhr + Feiertage + WE	2 Std.	@	700 €	Abhängig vom Service-Level; an Feiertagen und am WE 150 € pro Stunde (15-Min.-Takt)				
Erweiterte Servicezeit C	Mo-Fr 00.00-24.00 Uhr + Feiertage + WE	1 Std.		1.200 €	Abhängig vom Service-Level; an Feiertagen und am WE 150 € pro Stunde (15-Min.-Takt), zwischen 20.00 und 07.00 Uhr 180 € (15-Min.-Takt)				
Stundenkontingent	Servicezeit	Reaktionszeit	Kontaktarten	Grundgebühr je Monat	Abrechnung der Anfragen	Umfang	Service-Berechtigter	Laufzeit	Abrechnung
Kontingent A				350 €		• 5 Std. pro Monat inkl.	Definierter Ansprechpartner beim Kunden oder Endanwender (Kundenvorgabe)	1 Monat, Kündigung immer zum Monatsende der Laufzeit möglich	Pro Monat vorab
Kontingent B				650 €		• 10 Std. pro Monat inkl.			
Kontingent C				1.200 €		• 20 Std. pro Monat inkl.			

1 Stundenkontingente und Erweiterungen der Servicezeit können nicht mit dem Service-Level S genutzt werden.

2 Nur allgemeine Anfragen (Funktionsumfang etc.) zum Produkt und Gewährleistungsanfragen sind kostenlos. Alle anderen Anfragen (technische Fragen oder Fragen zur Bedienung) werden nach Aufwand mit 120 € je Stunde im 15-Min.-Takt abgerechnet, wenn kein anderer Servicevertrag vorhanden ist.

3 Bei Hosting eines inside Produkts durch inside

WT = Werktag/Werktage Std. = Stunde/Stunden WE = Wochenende @ E-Mail Ticket Telefon