



Übersicht unserer Service-Level



Service-Level	Servicezeit	Reaktionszeit	Kontaktarten	Grundgebühr je Monat	Abrechnung der Anfragen	Umfang	Service-Berechtigter	Laufzeit	Abrechnung
S ¹	Mo-Fr 08.00-16.00 Uhr	2 WT	@	inkl.	Kostenlos ²	<ul style="list-style-type: none"> Gewährleistungsanfragen Allgemeine Anfragen 	Definierter Ansprechpartner beim Kunden oder Endanwender (Kundenvorgabe)	Keine	Keine ²
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 Systembetreuung 		3 Monate mit einer Kündigungsfrist von 4 Wochen zum Ende der Laufzeit	Grundgebühr pro Monat vorab und Aufwände zum Anfang des nächsten Monats
L		1 WT	@	250 €					

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.

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