

Überblick verfügbarer Support Varianten noeske netsolutions GmbH

Beschreibung	Montag-Freitag	Samstag	Sonn- und Feiertage	Anzahl Server	Reaktionszeit	Festkosten
Hotline Pauschale Standard PrePaid-Calls	9:00 - 17:00				spätestens nächster Arbeitstag	57,50 € je Call
Hotline Pauschale Standard Call Abrechnung, je angefangenen Call 30 min.	9:00 - 17:00 62 €	kein Support	kein Support		spätestens nächster Arbeitstag	zzgl. Calls
Hotline Pauschale Erweitert Call Abrechnung, je angefangenen Call 30 min.	9:00 - 17:00 80 €	kein Support	kein Support		4 Stunden innerhalb der Arbeitszeit	zzgl. Calls
Hotline Pauschale 0 reduzierter Callpreis Call Abrechnung, je angefangenen Call 30 min.	9:00 - 17:00 45 €	kein Support	kein Support		spätestens nächster Arbeitstag	1.000 €/Monat zzgl. Calls
Hotline Pauschale 1 erweiterte Bearbeitungszeit Call Abrechnung, je angefangenen Call 30 min.	7:00 - 20:00 45 €	kein Support	kein Support		4 Stunden	1.250 €/Monat zzgl. Calls
Hotline Pauschale 2 erweiterte Bearbeitungszeit	6:00 - 20:00				1 Stunde	1.500 €/Monat

Call Abrechnung, je angefangenen Call 30 min.	45 €	kein Support	kein Support			zzgl. Calls
Hotline Pauschale 3 erweiterte Bearbeitungszeit	5:00 - 17:00				1 Stunde	1.500 €/Monat
Call Abrechnung, je angefangenen Call 30 min.	45 €	kein Support	kein Support			zzgl. Calls
Premium Support	8:00 - 18:00				24 Stunden Callbereitschaft	2.000 €/Monat
Call Abrechnung, je angefangenen Call 30 min.	45 €	zzgl. 50 %	zzgl. 100 %	1		zzgl. Calls, zzgl. Pauschale je Server 250 €
Call Abrechnung, je angefangenen Call 30 min.	90 € ausserhalb der Zeiten	zzgl. 50 %	zzgl. 100 %	1	24 Stunden Callbereitschaft	zzgl. Calls, zzgl. Pauschale je Server 250 €

Gewährleistungen werden kostenlos erbracht, entsprechend dem Wartungs- und Supportvertrag

Die Bereitschaft sowie die Calls sind unabhängig von der Art, ob es sich um Calls zum Server oder WebClient handelt.

Die Eröffnung eines Calls ist auf eine definierte Personengruppe begrenzt. Die Personen müssen namentlich festgelegt sein.

Ein einmaliger Übertrag von freien Calls auf den nächsten Monat ist inbegriffen. Für jeden Call wird eine Grundzeit von mindestens 30 min. definiert