



Support Stundensätze Preisliste

Wir bieten Dienstleistungen vor Ort, telefonisch, über Ticketsystem und eMail. Ergänzend können vom Kunden Supportpakete mit Rabatten und Service Level Agreements gebucht werden.

Alle Preise sind Nettopreise zzgl. gesetzlicher Mehrwertsteuer 19%.

Dienstleistungen Preise

Dienstleistung je Stunde Die Abrechnung erfolgt je angefangene 15 Min.	Fernwartung, Remote:	96,00 EUR
	vor Ort:	109,00 EUR
Software-Entwicklung / Security-Consulting		109,00 EUR
Anfahrtskosten Wir berechnen je Stunde inkl. aller Fahrzeugkosten. Zuzüglich Spesen.		96,00EUR
Open-Xchange Support Tickets Mit einem Aufschlag von 96,- Eur netto kann zuzüglich zum pro-ite Support ein Einzelsupportticket zum Hersteller Open-Xchange gebucht werden.		96,00 EUR

Support-Packs

Ein Support-Pack mit rabattierten Preisen gilt für 12 Monate und ist im Voraus zu bezahlen. Nicht in Anspruch genommene Leistungen verfallen. Supportleistungen, die über die gekaufte Stundenanzahl hinaus gehen, werden zusätzlich ohne Rabatt in Rechnung gestellt. Support Packs können nachgebucht werden. Nach 12 Monaten verlängert sich das Support-Pack für ein weiteres Jahr, sofern nicht mindestens 4 Wochen vor Ablauf schriftlich gekündigt wird.

Support-Pack 10-19 Std.	5% Rabatt
Support-Pack 20-29 Std.	10% Rabatt
Support-Pack 30 Std.	15% Rabatt

Preventative Maintenance - Vorbeugende Pflege

Systempflege 1,0 Std. jede Woche, 4x pro Monat. Der Aufwand ist bis max. 1 Std. abgedeckt. Ein Maintenancevertrag wird für mindestens ein Jahr (12 Monate) abgeschlossen. Die Abrechnung erfolgt 3 Monate im Voraus. Die erbrachten Maintenanceleistungen werden in der Systempflege über Ticketsystem dokumentiert. Das Aktivieren von Patches und Installation Updates von Betriebssystem und Applikationen sind nicht Bestandteil der Maintenance und erfolgen nach Absprache.

Vorbeugende Pflege bis 1,0 Std. remote / Woche	monatlich:	208,00 EUR
---	------------	------------



Monitoring / Alarmierung - Systemüberwachung

Das Monitoring kann zusätzlich zur Systempflege gebucht werden und hat eine Vertragslaufzeit von mindestens ein Jahr (12 Monate). Die kontinuierliche Überwachung von IT-Systemen erfolgt, um Störungen zu vermeiden und auftretende Störungen rasch zu erkennen. In Absprache mit dem Kunden wird im Störfall automatisch alarmiert, z.B. mit eMail. Nicht beinhaltet sind die Kosten für Aufwendungen zur Behebung von Störungen.

Monitoring bis zu 25 Knoten, bis maximal 2 Server. Zuzüglich einmalige Einrichtungskosten nach Aufwand.	monatlich:	96,00 EUR
---	------------	-----------

SLA - Service Level Agreements

Als Erweiterung zu Monitoring und Systempflege können SLA Support Pakete gebucht werden. Mindestlaufzeit ein Jahr (12 Monate), Kündigungsfrist ein Monat vor Vertragsende.

SLA 5x9 Mo-Fr, 8:30 - 17:30 Reaktionszeit NDB = „Next Business Day“, Support erfolgt spätestens am folgenden Werktag. Gilt nicht an den Wochenenden und nicht an in Bayern gültigen Feiertagen.	monatlich:	96,00 EUR
--	------------	-----------

SLA 6x12 8h Mo-Sa, 7:00 - 19:00 Reaktionszeit 8 Stunden. Keine Sonntage, nicht an in Bayern gültigen Feiertagen.	monatlich:	192,00 EUR
---	------------	------------

SLA 6x12 4h Mo-Sa, 7:00 -19:00 Reaktionszeit 4 Stunden. Keine Sonntage, nicht an in Bayern gültigen Feiertagen.	monatlich:	384,00 EUR
--	------------	------------

SLA 7 SLA mit 7x12 und 7x24 Konditionen nach Absprache und Festlegung der technischen Details.
--

Die Preisliste verliert ihre Gültigkeit mit Veröffentlichung einer neuen Preisliste. Alle Preise verstehen sich zzgl. der gesetzlichen Mehrwertsteuer. SLA Zeiträume gelten mit UTC +1 und Sommerzeit UTC +2. Geleistete Supportaufwände werden im Supportportal angezeigt. Es gelten unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die Sie unter <http://pro-ite.de/?agbs> einsehen können.