

Service-Pakete Online

Mietpreise netto mtl.

Pakete:	O1 - Basis	O2 - Standard	O3 - Komfort
Ersteinrichtung des Systems	inklusive	inklusive	inklusive
Funktionsüberwachung des Systems	inklusive	inklusive	inklusive
Konfigurationspflege	inklusive	inklusive	inklusive
Hotline/Service-Abwicklung	per E-Mail	per E-Mail, Telefon	alle Kommunikationswege
Anwenderhilfe	Störungshilfe	Störungs- und Bedienungshilfe	Hilfe, Coaching, Beratung
Datenkorrekturen	systembedingte	system- und anwenderbedingte	aller Art
Systemoptimierung	einmalig nach Produktivgang	mind. 1x jährlich	laufend
Reaktionsfristen	der Fallpriorität angemessen	je nach Fallpriorität, bei Prio 1:	je nach Fallpriorität, bei Prio 1:
	ohne Fristgarantie	Beginn wochentags innerhalb 36 Std.	Beginn wochentags innerhalb 12 Std.
Aktualisierung Datenauswertungen	monatlich	täglich/wöchentlich	1-2x täglich
Datensicherung	wöchentlich	täglich	3x täglich
Datenprüfung/Pflege	keine	einfach	intensiv
Datenarchivierung	monatlich	wöchentlich	täglich
Mietpreis	abhängig vom Umfang des Programmpakets	abhängig vom Umfang des Programmpakets	abhängig vom Umfang des Programmpakets

Service-Pakete LAN

Pakete:	S0 - ohne Service	S1 - Basis	S2 - Standard	S3 - Komfort
Ersteinrichtung des Systems	gegen Entgelt	inklusive	inklusive	inklusive
Funktionsüberwachung des Systems	nein	inklusive	inklusive	inklusive
Konfigurationspflege	gegen Entgelt	inklusive	inklusive	inklusive
Hotline/Service-Abwicklung	entfällt	per E-Mail	per E-Mail, Telefon	alle Kommunikationswege
Anwenderhilfe	gegen Entgelt	Konfigurationseinstellungen	Konfigurationseinstellungen	
Datenkorrekturen	gegen Entgelt	systembedingte	system- und anwenderbedingte	aller Art
Systemoptimierung	nein	einmalig nach Produktivgang	mind. 1x jährlich	laufend
Reaktionsfristen	entfällt	der Fallpriorität angemessen	je nach Fallpriorität, bei Prio 1:	je nach Fallpriorität, bei Prio 1:
		ohne Fristgarantie	Beginn wochentags innerhalb 36 Std.	Beginn wochentags innerhalb 12 Std.
Datensicherung	nein	automatisiert wöchentlich	automatisiert täglich	automatisiert 3x täglich
		ohne Aufsicht	ohne Aufsicht	ohne Aufsicht
Sicherungsprüfung	gegen Entgelt	gegen Entgelt	monatlich, einfach	wöchentlich, intensiv
Datenarchivierung	keine	monatlich	wöchentlich	täglich
Mietpreis	entfällt	abhängig vom Umfang des Programmpakets	abhängig vom Umfang des Programmpakets	abhängig vom Umfang des Programmpakets