

Preisliste

Gültig ab: 2021/03

Wir bieten Dienstleistungen vor Ort, über Ticketsystem und E-Mail. Ergänzend können von den Kund:innen Supportpakete mit Rabatten und Service Level Agreements gebucht werden.

Dienstleistungen (Stundenbasierte Abrechnung)

Support / Betreuung	Vor Ort – PC & Netzwerk: Die erste Stunde vor Ort wird voll berechnet, im Anschluss rechnen wir im 15-Minuten Takt	120,00 EUR
	Fernwartung, Remote, Email: Die Abrechnung erfolgt je angefangene 15 Min.	120,00 EUR
Consulting/Beratung	Konzeption, Projektleitung	150,00 EUR
Anfahrtskosten	innerhalb Hamburgs	Inklusive
	Reisezeit ausserhalb Hamburgs	50% des Stundensatzes

Zuschläge außerhalb der regulären Arbeitszeiten

Wochentags:	zwischen 18:00 und 20:00 Uhr	50%
Nachts:	zwischen 20:00 und 09:00 Uhr	100%
Samstags, Sonntags, Feiertags:	ganztägig	100%

Support-Pakete

Ein Support-Paket 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 Pakete können nachgebucht werden. Nach 12 Monaten verlängert sich das Support-Paket für ein weiteres Jahr, sofern nicht mindestens 4 Wochen vor Ablauf schriftlich gekündigt wird.

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

Serverwartung

Systempflege 1,0 Std. jede Woche, 4x pro Monat. Der Aufwand ist bis max. 1 Std. abgedeckt. Ein Wartungsvertrag wird für mindestens ein Jahr (12 Monate) abgeschlossen. Die Abrechnung erfolgt 3 Monate im Voraus. Die erbrachten Leistungen werden dokumentiert und monatlich ausgewiesen. Beinhaltet laufende Updates und Backupkontrolle. Die Installation von Upgrades von Betriebssystem und Applikationen sind nicht Bestandteil der Systempflege und erfolgt nach Absprache.

Serverwartung bis 1,0 Std. remote / Woche monatlich: 250,00 EUR

Monitoring / Alarmierung – Systemüberwachung

Das Monitoring kann zusätzlich zur Serverwartung 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 so schnell als möglich zu erkennen. In Absprache mit dem Kunden wird im Störfall automatisch alarmiert, z.B. per eMail. Beinhaltet nicht den Aufwand zur Behebung von Störungen.

Monitoring

bis zu 25 Dienste, bis maximal 2 Server. monatlich: 100,00 EUR
Zuzüglich einmalige Einrichtungskosten nach Aufwand.

SLA – Service Level Agreements

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

SLA 5x9

Mo-Fr, 09:00– 18:00 monatlich: 100,00 EUR
Reaktionszeit NBD = Next Business Day, Support erfolgt spätestens am folgenden Werktag. Gilt nicht an den Wochenenden und nicht an in Hamburg gültigen Feiertagen.

SLA 6x12 8h

Mo-Sa, 08:00 – 20:00 monatlich: 250,00 EUR
Reaktionszeit 8 Stunden. Keine Sonntage, nicht an in Hamburg gültigen Feiertagen.

SLA 6x12 4h

Mo-Sa, 8:00 -20:00 monatlich: 500,00 EUR
Reaktionszeit 4 Stunden. Keine Sonntage, nicht an in Hamburg gültigen Feiertagen.

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 UTC+1 bzw. in der Sommerzeit UTC+2.