

Support-Level

Als ein „Software as a Service“ Anbieter sind in allen Paketen umfangreiche Service-Leistungen enthalten. Das standardmäßig enthaltene Supportlevel 1 (bei Enterprise-Paket Supportlevel 2) bietet bereits umfangreiche Leistungen kostenlos: **Wartung, Updates, Backups und kostenlosen E-Mail-Support.**

Um Ihnen einen bestmöglichen Support bieten zu können, steht allen Kunden das integrierte Support und Helpcenter zur Verfügung. Hier können Sie direkt telefonisch oder per E-Mail Kontakt zu einem Support-Mitarbeiter aufnehmen und den Status Ihrer Support-Anfragen einsehen.

Je nach Supportlevel verfügen Sie über ein monatliches Guthaben für kostenlosen Telefon-Support. Nach der Aktivierung der Software erhalten Sie ein Guthaben von 60 Minuten für den Telefon-Support.

Bereits im kostenlosen **Supportlevel 1** erhalten Sie **jeden Monat 15 Freiminuten.**

Unser allgemeiner Telefonsupport steht Ihnen Montag bis Freitag zwischen 9.30-12.30 und 13.30-17.00 Uhr zur Verfügung. Selbstverständlich bieten wir Ihnen auch eine 24-Stunden Notfall-Hotline an.

Preisstaffel für Telefonsupport

Verfügbare Supportlevel	Preis monatlich	Freiminuten je Monat	Preis netto pro Minute	Zusatzleistungen
Supportlevel 1	kostenlos	15 Minuten	50 ct. (ab der 16.ten Minute)	-
Supportlevel 2*	39,00 €	30 Minuten	50 ct. (ab der 31.ten Minute)	Garantierte Responsezeit von 24 Stunden***. Priorisierte Bearbeitung von Bug Fixes
Supportlevel 3**	89,00 €	90 Minuten	50 ct. (ab der 91.ten Minute)	Persönlicher Ansprechpartner. Garantierte Responsezeit von 4 Stunden***. Priorisierte Bearbeitung von Feature Requests und Bug Fixes.

Preisstaffel für 24-Stunden Notfall-Hotline:

Tag / Uhrzeit		Preis netto pro Minute
Montag - Freitag 8.00 - 9.30 und 12.30 - 13.30 sowie 17.00 - 22.00	24h-Notfalltechniker	30,00 € für die ersten 5 Minuten, danach 5,00 € pro Minute, Berechnung je angefangene 5 Minuten
Montag - Freitag 22.00 - 8.00 Uhr	24h-Notfalltechniker	36,00 € für die ersten 5 Minuten, danach 6,00 € pro Minute, Berechnung je angefangene 5 Minuten
Samstag - Sonntag durchgehend	24h-Notfalltechniker	36,00 € für die ersten 5 Minuten, danach 6,00 € pro Minute, Berechnung je angefangene 5 Minuten

* Im Enterprise-Paket bereits enthalten.

** Um das Supportlevel 3 buchen zu können benötigen Sie das Supportlevel 2.

*** Garantierte Responsezeit nur Mo.-Fr. 9.00-18.00 Uhr.