

## Support Stundensätze Preisliste

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

Alle Preise sind Nettopreise zzgl. der gesetzlicher Mehrwertsteuer.

### Dienstleistungen Preise

<b>Dienstleistung je Stunde</b> Die Abrechnung erfolgt je angefangene 15 Min.	Fernwartung, Remote:	120,00 EUR
	vor Ort:	140,00 EUR
<b>Software-Entwicklung / Security-Consulting</b>		140,00 EUR
<b>Anfahrtskosten</b> Wir berechnen je Stunde inkl. aller Fahrzeugkosten. Zuzüglich Spesen.		140,00 EUR
<b>Open-Xchange Support Tickets</b> Mit einem Aufschlag kann zuzüglich zum kostenpflichtigen pro-ite Support ein Einzel-supportticket zum Hersteller Open-Xchange gebucht werden.		140,00 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.

<b>Support-Pack 10-19 Std.</b>	5% Rabatt
<b>Support-Pack 20-29 Std.</b>	10% Rabatt
<b>Support-Pack 30 Std.</b>	15% Rabatt

### Preventative Maintenance - Vorbeugende Pflege

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

<b>Vorbeugende Pflege</b> bis 1,0 Std. remote / Woche	monatlich:	260,00 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 Aufwändungen zur Behebung von Störungen.

<b>Monitoring</b> bis zu 25 Knoten, bis maximal 2 Server. Zuzüglich einmalige Einrichtungskosten nach Aufwand.	monatlich:	120,00 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.

<b>SLA 5x9</b> Mo-Fr, 8:30 - 17:30 Reaktionszeit NBD = „Next Business Day“, Support erfolgt spätestens am folgenden Werktag. Gilt nicht an den Wochenenden und nicht an in Bayern gültigen Feiertagen.	monatlich:	120,00 EUR
--	------------	------------

<b>SLA 6x12 8h</b> Mo-Sa, 7:00 - 19:00 Reaktionszeit 8 Stunden. Keine Sonntage, nicht an in Bayern gültigen Feiertagen.	monatlich:	240,00 EUR
---	------------	------------

<b>SLA 6x12 4h</b> Mo-Sa, 7:00 -19:00 Reaktionszeit 4 Stunden. Keine Sonntage, nicht an in Bayern gültigen Feiertagen.	monatlich:	480,00 EUR
--	------------	------------

<b>SLA 7</b> 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 pro-ite Supportportal angezeigt. Es gelten unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die Sie unter <https://pro-ite.de/agb> einsehen können.