

## STANDARD

### Erreichbarkeit unserer Supportabteilung / allgemeine Arbeitszeiten:

Montag - Freitag 08:00 – 12:00 Uhr  
13:30 – 17:30 Uhr

**Stundensatz** CHF 185.-

**Reaktionszeit** Ohne garantierte Reaktionszeit (best effort)

**Expresszuschlag** CHF 185.- bei dringenden Problemen

**Support** Der Support wird pro angebrochene ¼ Stunde verrechnet

**Fernwartung** Es wird eine Grundgebühr von CHF 49.- pro Fernwartungs-Verbindung erhoben

## PRIO SLA Prioritäre Behandlung Ihrer Support-Anfragen

**Reaktionszeit:** garantierte Reaktionszeit innerhalb von maximal 4 Stunden

Angebot	Beschreibung	Kosten pro Jahr / Verrechnung im Voraus
<b>PRIO easy</b>	ein europa3000 System und/oder 1 Server	CHF 960.-
<b>PRIO complex</b>	mehrere oder komplexe* europa3000 Systeme & >1 Server	CHF 2'160.-
<b>PRIO urgent</b>	<b>Reaktionszeiten 2 Std.</b>	CHF 2'760.- (Aufpreis zu Basis Prio)

### Ihr Nutzen:

- Y Garantierte Reaktionszeit maximal 4 Stunden
- Y Behandlung Ihrer Anfragen mit höchster Priorität
- Y Minimierung von System-Ausfallzeiten
- Y Keine Grundgebühr für Fernwartung
- Y Zugang zum Ticketportal von MAIN AG

\*Komplexe europa3000 Systeme = > 5 User und/oder komplexe Module (001/009/010/014/015/024/025/032/038/042/046/047WebAPI)

## mainDog Serverüberwachung mit modernster Technologie

Angebot	Beschreibung	Kosten pro Jahr / Verrechnung im Voraus
<b>mainDog</b>	Täglicher Check (pro Server) pro weiterer Server	CHF 770.- CHF 380.-

### Ihr Nutzen:

- Y Tägliche Überwachung wichtiger Funktionen und Merkmale wie Datensicherung, Aktualität Virenschutz, Prozessor- und Memory-Auslastung, Zustand von RAID-Arrays, Mailserver, freie Ressourcen u.v.m.
- Y Proaktiver Schutz vor Systemausfällen
- Y Tägliches Protokoll via Mail
- Y Optimal in Verbindung mit unserem PRIO-Angebot
- Y Installation, Konfiguration und Software Wartung kostenlos  
Dienstleistungen zur Behebung von Problemen werden separat verrechnet

## Wochenend-Einsätze

Sollte es einmal unumgänglich sein, Dienstleistungen ausserhalb der normalen Arbeitszeiten zu erbringen (z.B. bei Berücksichtigung von innerbetrieblichen Abläufen), werden folgende Zuschläge erhoben: Werktags zwischen 20.00 Uhr und 06.00 Uhr **50%**, **Samstags 75%** und **Sonntags 100%** (auf den angewendeten **Stundensatz**)