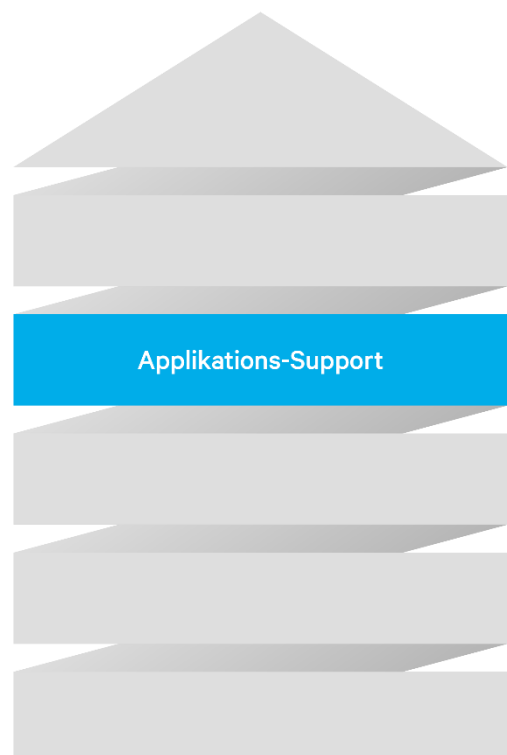


Mehr Wert durch Mehrwert: Services der AEB

Erweiterter Support: Rufbereitschaft

Der Applikations-Support ist ebenso zuständig für die Bearbeitung von Incidents und Problems wie für die Anwendungsadministration und Abwicklung kundenindividueller Changes.



Unser Service

Wir unterstützen Sie gerne auch außerhalb der Standard Supportzeiten an deutschen Werktagen von 8:00 bis 18:00 Uhr. Je nach Ihren individuellen Anforderungen erweitern wir unseren Support. Und stellen Ihnen eine Rufbereitschaft / einen Pikettdienst zur Verfügung.

Ihr Nutzen

Auch außerhalb der Servicezeiten Ihres Supports:

- Verfügbares Expertenwissen
- Entlastung der internen IT
- Unterstützung für Ihre Mitarbeiter

Die Optionen

- Einmalige Sonderrufbereitschaft

In der Regel reicht Ihnen der Standard Support gut aus, nur in Ausnahmefällen wie bei internen Systemumstellungen oder Updates hätten Sie gerne einen verfügbaren Ansprechpartner? Und, Sie können das Zeitfenster in dem Sie die Rufbereitschaft benötigen, im voraus absehen? Dann vereinbaren Sie eine Sonderrufbereitschaft mit uns.

- Notfallnummer

Immer wieder arbeiten Sie ungeplant außerhalb der Servicezeiten mit der AEB Lösung. Und auch in diesen Fällen kann es zu Störungen und gravierenden Fehlern kommen. Wenn Sie in solchen Prio 1 Fällen außerhalb der Servicezeiten schnelle Hilfe brauchen, vereinbaren wir gerne eine individuelle Notfallnummer, unter der Sie uns zu jeder Zeit erreichen.

Die Voraussetzungen

- Fernwartungszugang
- Erfolgte Übergabe des Projekts an den AEB Support

Die Kosten

Die Kosten werden anhand Ihres Systems und weiterer Rahmenparameter mit Ihnen vereinbart.

Beispiel für eine einmalige Sonderrufbereitschaft

Bestellen Sie eine Sonderrufbereitschaft, so fällt zunächst eine pauschale Gebühr von 300,- EUR für die Organisation an.

Ferner fallen *werktags* pro Bereitstellungsstunde 170,- EUR an.

Je begonnener Einsatzstunde berechnen wir zusätzlich 190,- EUR.

An *Sonn- und Feiertagen* sind es pro Bereitstellungsstunde 190,- EUR .

Je begonnener Einsatzstunde berechnen wir zusätzlich 215,- EUR.

➔ Es müssen mindestens 4 Stunden gebucht werden.

Dienstleistung Beschreibung	Basis (EUR)	Anzahl (h)	Gesamt (EUR)
Organisationspauschale	300,00		300,00
Bereitstellung Sonderrufbereitschaft SAMSTAG 9 bis 17 Uhr (8 Stunden)	170,00	8	1360,00
Zzgl. pro angefangene Einsatzstunde	190,00	Nach	Aufwand
		Mind.	1460,00

Dienstleistung Beschreibung	Basis (EUR)	Anzahl (h)	Gesamt (EUR)
Organisationspauschale	300,00		300,00
Bereitstellung Sonderrufbereitschaft SONNTAG 09 bis 13 Uhr (4 Stunden)	190,00	4	760,00
Zzgl. pro angefangene Einsatzstunde	215,00	Nach	Aufwand
		Mind.	1060,00

Beispiel für die Notfallnummer

Für ein Standard System, das einen Lösungsbereich umfasst und für das Sie für alle Samstage und Sonntage eine Notfallnummer benötigen fallen monatliche Grundgebühren von 800,- EUR an. Dazu kommen dann die Kosten, sollte es zu einem Call kommen, von 600,- EUR je Call.