

# Supportdienstleistungen (SLA)

## Supportzeiten:

Montag bis Donnerstag 09:00 – 12:00Uhr und 13:00 – 17:00Uhr  
Freitag 09:00 – 12:00Uhr und 13:00 – 16:00Uhr

- Montag bis Freitag außerhalb der Regelzeit zzgl. 50% des Regelsatzes
- Samstags zzgl. 75% des Regelsatzes
- Sonntag oder gesetzliche Feiertage zzgl. 100% des Regelsatzes
- Notfalleinsatz mit sofortigem Arbeitsbeginn (z.B. Virusbefall, Totalausfall) zzgl. 100% des Regelsatzes

## Regelsatz:

120,- € pro 60 Minuten

- Die Abrechnung unserer Service- und Dienstleistungen erfolgt nach tatsächlichem Aufwand.
- Wir berechnen nach jeweils angefangenen 15 Minuten zu 30,- €.
- Sie erhalten zu jeder Support-Abrechnung eine Übersicht aus unserem Ticketsystem.

## Leistungen:

### Ihre Leistungen des CONACTIVE Distribution-Supports:

- Support durch Herstellergeschultes und zertifiziertes Personal
- Pflege im Ticketsystem zur ordnungsgemäßen Abrechnung und Nachvollziehbarkeit
- Direkte Kommunikation mit dem Hersteller und Herstellersupport durch unsere Mitarbeiter
- Klare und schnelle Kommunikationswege per E-Mail und Telefon (Ohne IVR)
- Kostenlose Bereitstellung der Fernwartungssoftware
- Keine Werkzeugkosten
- Antragsbearbeitung und Vorabkontrolle von Fidelity- oder Gewährleistungsanträgen
- Direktsupport beim Endkunden auf Wunsch
- Dedizierte Ansprechpartner
- Unterstützung bei der Fehleranalyse und Problembehebung
- Bereitstellung von technischen Ressourcen (z. B. Dokumentationen, Webinare)
- Möglichkeit von Vor-Ort-Support

Ihr securityDISTRIBUTION Team

Preisliste gültig ab 01.01.2025 (alle Preise zzgl. jeweils geltender MwSt.)

### HILFE im NOTFALL



- Knowledge Base
- Ticket System
- Release Notes
- Manuals
- FAQ
- Guides

<http://help.endian.com>