

Serviceübersicht EDU

SERVICE		PREISE	
Update Service*			10 % vom Basis Gerätepreis
Managed Service Standard**			20 % vom Basis Gerätepreis
Upgrade von Managed Service Standard auf Aufpreis (Basis Gerätepreis exkl. Optionen)***	Premium + 20 %	Gold + 40 %	Platinum + 60 %

* Der Update Service ist verpflichtend und beinhaltet automatische Firmware Updates und stündliche Updates der Virensignaturen. Berechnung erfolgt wahlweise jährlich oder quartalsweise im Voraus an den Partner (Voraussetzung für den Update Service ist die Qualifizierung des Partners). Zusätzlich kostenpflichtiger Herstellersupport per Telefon und E-Mail von Montag bis Freitag von 08:00 - 17:30 Uhr, ausgenommen gesetzliche Feiertage. Erhältlich unter der Service-Hotline: je angefangene 15 Minuten 17,00 € zzgl. MwSt. Garantierte Reaktionszeit innerhalb von 10 Stunden nach Eingang Ihrer Meldung (in der Regel innerhalb von 6 Stunden). Die Erbringung von Supportleistungen außerhalb der benannten Zeit wird gesondert mit 34,00 € netto pro angefangene 15 Minuten in Rechnung gestellt.

** Der Managed Service beinhaltet automatische Firmware Updates, stündliche Updates der Virensignaturen und zusätzlich Herstellersupport per Telefon und E-Mail von Montag bis Freitag von 08:00 - 17:30 Uhr, ausgenommen gesetzliche Feiertage. Berechnung erfolgt wahlweise jährlich oder quartalsweise im Voraus an den Hersteller. Die Erbringung von Supportleistungen außerhalb der benannten Zeit wird gesondert mit 17,00 € netto pro angefangene 15 Minuten in Rechnung gestellt.

*** Die Service Level lassen sich gemäß obiger Tabelle auf ein höherwertiges Paket aufwerten. Voraussetzung ist der Abschluss eines Managed Service Vertrages.

Die Pakete enthalten folgenden Leistungsumfang:

	Telefon- / E-mail-Support	Reaktionszeit	Service inklusive
Managed Service Standard	Mo - Fr.* 08:00 - 17:30 Uhr	innerhalb von 10 Stunden	Update Service
Managed Service Premium	Mo - Fr.* 07:00 - 19:00 Uhr	innerhalb von 6 Stunden	Update Service
Managed Service Gold	Mo - Fr.* 07:00 - 19:00 Uhr	innerhalb von 4 Stunden	Update Service
Managed Service Platin	Mo - Fr.* 07:00 - 19:00 Uhr	innerhalb von 4 Stunden	Update Service Performance-Tuning 14-tägige Auswertung der Logbücher allgemeine Security Beratung

* ausgenommen gesetzl. Feiertage

GARANTIEVERLÄNGERUNG

Verlängerung auf	4 Jahre	5 Jahre
Aufpreis (Basis Gerätepreis exkl. Optionen)	25 %	45 %