

Support Stundensätze Preisliste

Gültig ab: 2022/01

KKS IT & Entwicklung

E-Mail kontakt@kkspro.de
 Internet <https://kkspro.de>
 Tel. +49 (0) 716 28 950
 Fax. +49 (0) 716 28 951

Support Stundensätze Preisliste

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

Alle Preise sind Nettopreise zzgl. der gesetzlicher Mehrwertsteuer.

Dienstleistungen Preise

Dienstleistung je Stunde Die Abrechnung erfolgt je angefangene 15 Min.	Fernwartung, remote:	114,00 EUR
	vor Ort:	136,00 EUR
Software-Entwicklung / Security-Consulting		236,00 EUR
Anfahrtskosten Wir berechnen je Stunde inkl. aller Fahrzeugkosten. Zuzüglich Spesen.		114,00 EUR
Open-Exchange Support Tickets Mit einem Aufschlag kann zuzüglich zum kostenpflichtigen KKS IT-Support ein Einzelsupportticket zum Hersteller Open-Exchange gebucht werden.		114,00 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.

Support-Pack 10-19 Std.	5% Rabatt
Support-Pack 20-29 Std.	10% Rabatt
Support-Pack 30 Std.	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 KKS IT 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.

Vorbeugende Pflege bis 1,0 Std. remote / Woche	monatlich:	247,00 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 E-Mail. Nicht beinhaltet sind die Kosten für Aufwendungen zur Behebung von Störungen.

Monitoring bis zu 25 Knoten, bis maximal 2 Server. Zuzüglich einmalige Einrichtungskosten nach Aufwand.	monatlich:	114,00 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.

SLA 5x9 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 Hamburg gültigen Feiertagen.	monatlich:	114,00 EUR
---	------------	------------

SLA 6x12 8h Mo-Sa, 7:00 - 19:00 Reaktionszeit 8 Stunden. Keine Sonntage, nicht an in Hamburg gültigen Feiertagen.	monatlich:	228,00 EUR
--	------------	------------

SLA 6x12 4h Mo-Sa, 7:00 - 19:00 Reaktionszeit 4 Stunden. Keine Sonntage, nicht an in Hamburg gültigen Feiertagen.	monatlich:	456,00 EUR
--	------------	------------

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