

AIS-Computer AG

Computer • Netzwerke • Beratung

Untere Bönigstrasse 33 • 3800 Interlaken
Telefon 033 826 11 22 • E-Mail ais@ais-computer.ch
www.ais-computer.ch



Support-Dienstleistungspreise für Firmenkunden der AIS-Computer AG

(gültig ab 1. Januar 2023)

Einheit	AIS-Material (während Öffnungszeiten)	Fremd-Material (während Öffnungszeiten)	ausserhalb Öffnungszeiten (nur für Notfälle – nur telefonisch)
Supportpauschale	Fr. 30.00	Fr. 40.00	Fr. 200.00
5 Minuten	Fr. 13.30	Fr. 15.00	
1 Stunde	Fr. 160.00	Fr. 180.00	Fr. 200.00

- Reaktionszeit* für Supportfälle: spätestens nächster Arbeitstag
- Support-Notfälle werden priorisiert behandelt (Server- und Systemausfälle)
- kein Support für Fremd-Material ausserhalb der Öffnungszeiten
- abgerechnet wird in 5 Minuten-Einheiten innerhalb der ersten halben Stunde während den Öffnungszeiten
- nach den ersten 30 Minuten wird in 15 Minuten-Einheiten abgerechnet
- Rechnungsstellung für Supportdienstleistungen in der Regel per monatlicher Sammelrechnung
- alle Preise immer exkl. Mehrwertsteuer

* Während der Reaktionszeit wird das Problem erfasst und die nötigen Lösungsschritte in die Wege geleitet. Die Lösung des Problems und der Abschluss des Supportfalls kann nicht innerhalb der Reaktionszeit gewährleistet werden.

Supportpauschale während den Öffnungszeiten

Die Supportpauschale wird für jeden Supportfall berechnet und beinhaltet folgende Leistungen:

- Erfassung des Supportfalls im Ticketsystem
- Festlegen der Priorisierung
- erste Einschätzung des Arbeitsaufwandes und Kosten aufgrund der Supportanfrage
- erste 5 Minuten Arbeitszeit
- Lizenzkosten für Fernwartungssitzungen

Supportpauschale für Notfälle ausserhalb der Öffnungszeiten (→ telefonische Anmeldung nötig!)

Die Supportpauschale wird für jeden Notfall ausserhalb der Öffnungszeiten berechnet und beinhaltet:

- Kosten für den Bereitschaftsdienst ausserhalb der Öffnungszeiten
- Erfassung des Supportfalls im Ticketsystem
- Fehleranalyse per Telefon und Fernwartung
- Lizenzkosten für Fernwartungssitzungen
- Arbeitszeit von 15 Minuten

Unsere Öffnungszeiten

Montag - Donnerstag	08.00 - 12.00	13.00 - 17.00
Freitag	08.00 - 12.00	13.00 - 16.00
Support für Firmenkunden	07.00 - 22.00	täglich

Bankverbindung

Bank EKI Genossenschaft • 3800 Interlaken
IBAN: CH86 0839 3050 2421 2314 6