

## Support-Pakete

Mit einem Support-Paket profitieren Sie, dank attraktiver Kombipreise, von mehr Service für weniger Geld. Es stehen Ihnen verschiedene Supportpakete zur Auswahl.

Supportplan	Standard (ohne)	Small	Medium	Large	Extra Large	xNewsletter
<b>Leistung</b>	Garantierte Unterstützung durch das newcom Team gem. Service Level Agreement	Garantierte Unterstützung durch das newcom Team gem. Service Level Agreement	Garantierte Unterstützung durch das newcom Team gem. Service Level Agreement	Garantierte Unterstützung durch das newcom Team gem. Service Level Agreement	Garantierte Unterstützung durch das newcom Team gem. Service Level Agreement	Garantierte Unterstützung durch das newcom Team gem. Service Level Agreement
<b>Supportanfragen pro Jahr (siehe 1.1)</b>	-	3 Supportfälle sind im Preis inbegriffen	10 Supportfälle sind im Preis inbegriffen	15 Supportfälle sind im Preis inbegriffen	30 Supportfälle sind im Preis inbegriffen	5 Supportfälle sind im Preis inbegriffen
<b>Supportformen</b>	Telefonisch, per E-Mail, Remote-Support	Telefonisch, per E-Mail, Remote-Support, VIP Nr. für Notfälle (pro Notfall werden 5 Support-Guthaben abgezogen)	Telefonisch, per E-Mail, Remote-Support			
<b>Reaktionszeit</b>	Best effort	16 Std.	8 Std.	4 Std.	4 Std.	5 Std.
<b>Mindestlaufzeit</b>	-	12 Mte.	12 Mte.	12 Mte.	12 Mte.	12 Mte.
<b>Reduzierte Stundenansätze (siehe 2.1)</b>	-	37.50 CHF pro angebrochene 15 Min. (vergünstigter Preis)	37.50 CHF pro angebrochene 15 Min. (vergünstigter Preis)	37.50 CHF pro angebrochene 15 Min. (vergünstigter Preis)	37.50 CHF pro angebrochene 15 Min. (vergünstigter Preis)	37.50 CHF pro angebrochene 15 Min. (vergünstigter Preis)
<b>Supportzeiten</b>	Werktags 08.30 - 12.00 Uhr und 14.00 – 17.00 Uhr	Werktags 08.30 -12.00 Uhr und 14.00 – 17.00 Uhr	Werktags 08.30 -12.00 Uhr und 14.00 – 17.00 Uhr	Werktags 08.30 -12.00 Uhr und 14.00 – 17.00 Uhr	Werktags 07.30 -18.00 Uhr plus 1 Notfall im Jahr an einem Wochenende oder Feiertag	Werktags 08.30 -12.00 Uhr und 14.00 – 17.00 Uhr
<b>Kosten pro Monat</b>	-	50.00 CHF	120.00 CHF	190.00 CHF	400.00 CHF inkl. 1 Std. Entwicklung / Support pro Mte.	85.00 CHF inkl. 30 Min. Entwicklung / Support pro Mte.

Gerne kreieren wir gemeinsam mit Ihnen ein nach Ihren Bedürfnissen massgeschneidertes Support- und Service-Paket. Sie entscheiden, wie wir Sie am besten und effizientesten unterstützen können.

# Service-Level-Agreement

## 1 Leistungsumfang

Der Supportplan deckt alle Fragen aus administrativer-, anwendungstechnischer und programmiertechnischer Sicht des zu betreuenden Web-, App und eNewsletter-Projekts ab. Auch spezielle Anforderungen wie die Fehlerbehebung oder Konfiguration von Erweiterungen und Modulen werden vom Supportplan im Rahmen der vereinbarten Supportfälle abgedeckt. Durch unsere jahrelange Erfahrung im Bereich als Web-Dienstleister und Applikation Hersteller können wir Ihnen eine garantierte und professionelle Unterstützung aus erster Hand anbieten.

Service	Gemäss Beschreibung
Service Level Window (SLW)	Werktags 8.30 - 12.00 Uhr und 14.00 – 17.00 Uhr
VIP Nummer für Notfälle	Werktags 7.30 - 18.00 Uhr; plus 1 Notfall im Jahr an einem Wochenende oder Feiertag
Garantierte Antwortzeit	Gemäss Supportplan

### 1.1 Geltungsbereich

Als Supportfall definiert ist eine einzelne Anfrage/Frage zu einem von newcom solution umgesetzten Projekt oder einem Hosting / E-Mail Service. Das sind das Zurücksetzen eines Passworts, Aktivieren eines CRM24-Moduls, Erstellen eines MX-Records, einrichten eines Benutzer im xNewsletter.

Wenn ein Supportfall weiterführende Arbeit von newcom solution (z.B. Software / App, Webseite oder Plugin Updates, Upgrade, Erweiterung, Einrichtungen, Schulungen, Adressimport etc) erfordert, wird Ihnen im Rahmen des Supportfalls ein Kostenvoranschlag zu Ihrer Genehmigung erstellt. Diese Abrechnung erfolgt nach dem vereinbarten Stundenansatz.

## 2 Abrechnung

Jede qualifizierte Supportanfrage wird von Ihrem Supportguthaben abgebucht. Ist Ihr Supportguthaben aufgebraucht, so fragen wir nach, ob Sie den Mehraufwand beauftragen möchten. Die Supportguthaben sind an die jeweilige Supportplanlaufzeit gebunden und können nicht in das Folgejahr oder Monat übertragen werden.

### 2.1 Zusätzliche Supportfälle und Entwicklungsaufträge

Die Abrechnung aller Arbeiten erfolgt je angefangene Viertelstunde. Für jede Anfrage werden daher mindestens 15 Minuten abgebucht. Vor jeder Auftragsausführung wird der Zeitbedarf im Rahmen einer Aufwandsschätzung ermittelt. Der Stundenansatz von Supportplan Kunden ist auf 150.00 CHF reduziert (Sie sparen 20.00 CHF/Std. gegenüber dem regulären Preis).

### 2.2 Übertragbarkeit

Das Supportguthaben ist nicht übertragbar und kann nur vom Vertragspartner in Anspruch genommen werden. Es steht Ihnen frei, autorisierte Mitarbeiter in Ihrem Unternehmen zu benennen.

## 3 Kündigungsfrist und Laufzeit

Die Laufzeit des Supportplans beträgt ein Jahr. Der Supportplan verlängert sich um ein weiteres Jahr, wenn er nicht mit einer Frist von drei Monaten vor Ablauf der Supportplanlaufzeit schriftlich per Post (eingeschrieben / nicht via E-Mail) gekündigt wird.

## 4 Zahlungsmöglichkeiten

Die Zahlungsweise für das Supportplan-Produkt erfolgt halbjährlich oder jährlich auf Rechnung und ist ohne Abzug mit einer Zahlungsfrist von 30 Tagen zu begleichen. Supportfälle, welche nach Aufwand abgerechnet werden, werden separat in Rechnung gestellt.

## 5 Haftung

Für Schäden, welche unmittelbar auf den vorliegenden Supportplan zurückzuführen sind, einschliesslich Ansprüche aus Sach- oder Rechtsgewährleistung, Nichterfüllung, Verzug oder Sorgfaltsverletzung, übernimmt der Auftragnehmer im Falle eines Verschuldens pro Schadenfall eine Haftung bis zur Höhe der in den letzten 12 Monaten vor Eintritt des Schadens vom Kunden für den Support bezahlten Vergütung, höchstens aber bis zum Betrag von 2'000.00 CHF.

Soweit gesetzlich zulässig, schliesst der Auftragnehmer für sich und allfällige Unterauftragnehmer jede Haftung aus für Schäden aufgrund der nicht richtigen oder verspäteten Erfüllung einer Mitwirkungspflicht des Kunden, für die Wiederbeschaffung von Daten sowie für indirekte oder Folgeschäden wie zusätzliche Aufwendungen, nicht realisierte Einsparungen, entgangener Gewinn oder Ansprüche Dritter.

Der Auftragnehmer haftet nicht, wenn er aus Gründen, die er nicht zu vertreten hat, an derzeit gerechten oder sachgemässen Erfüllung der Verpflichtungen unter diesem Vertrag gehindert wird. Die für die Erfüllung vorgesehenen Termine werden entsprechend der Dauer der Einwirkung der vom Auftragnehmer nicht zu vertretenden Umstände erstreckt.

Stand: 1.10.2018