

# eazyWorkplace

## SLA Leistungen & Preise



|   | STARTER                          | BUSINESS                         | ADVANCED                         |
|---|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| Verfügbarkeit                                       | 9-17 Uhr                         | 8-18 Uhr                         | 8-20 Uhr                         |
| Portalzugang Ticketsystem                           | ✓                                | ✓                                | ✓                                |
| Telefonsupport                                      | ✓                                | ✓                                | ✓                                |
| Premium Hotline                                     | ✗                                | ✗                                | ✓                                |
| Reaktionszeit innerhalb der Verfügbarkeit           | 4 Std.                           | 2 Std.                           | 1 Std.                           |
| Reaktionszeit außerhalb der Verfügbarkeit           | 4 Std.<br>am nächsten Arbeitstag | 2 Std.<br>am nächsten Arbeitstag | 1 Std.<br>am nächsten Arbeitstag |
| Reisekosten innerhalb HH (Pauschale/Einsatz/Person) | 40 €                             | 20 €                             | ✓                                |
| Aufschlag bis 22 Uhr                                | 25 %                             | 10 %                             | ✓                                |
| Aufschlag ab 22 Uhr                                 | 100 %                            | 50 %                             | ✓                                |
| Aufschlag Wochenende/Feiertage                      | 100 %                            | 75 %                             | ✓                                |
| Monatliche Servicereports                           | ✓                                | ✓                                | ✓                                |
| Beratungsgespräch IT-Status & Budget                | jährlich                         | halbjährlich                     | vierteljährlich                  |
| <b>Monatliche Kosten</b>                            | <b>250 €</b>                     | <b>500 €</b>                     | <b>1.450 €</b>                   |

### Dienstleistungspreise (mit/ohne Wartungsvertrag)

#### Client-Support

Mit WV: **ab 75 €/Std.**

Ohne WV: **115 €/Std.**

#### Backend-Support

Mit WV: **ab 91 €/Std.**

Ohne WV: **130 €/Std.**

#### Consulting

**Auf Anfrage**