

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. am nächsten Arbeitstag	2 Std. am nächsten Arbeitstag	1 Std. 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
Monatliche Kosten	250 €	500 €	1.450 €

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