

Betreuung aus vertrauenswürdigen Händen - PPP Support, PPP CustCare und PPP Emergency



Leistungsbeschreibung und Preise
Stand 01.02.2006, Seite 1 von 2

Beschreibung

PPP Emergency, PPP CustCare und PPP Support bieten Ihnen drei interessante Serviceleistungen zur individuellen Rundum-Betreuung:

PPP Support

Während der Geschäftszeiten (Mo - Fr 9 - 18 Uhr) berät Sie unsere Abteilung Support telefonisch oder per E-Mail in technischen Fragestellungen sowie in Problemfällen rund um den Internetanschluß.

Liegt eine Störung im Verantwortungsbereich unserer vertraglichen Leistungserfüllung, ist der Service selbstverständlich kostenlos. Liegt die Störung in Ihrem Verantwortungsbereich, stellen wir unsere Leistung in 10 Minuten-Takten in Rechnung.

Unsere Supportmitarbeiter sind im Bereitschaftsdienst auch außerhalb der Geschäftszeiten zu erreichen. Ohne besondere Vereinbarungen gelten die folgenden Preise*:

Innerhalb der Geschäftszeiten Mo – Fr von 9.00 Uhr – 18.00 Uhr:

Support	17,90 € / 10 Minuten
Techniker	133,00 € / 1 Stunde

Außerhalb der Geschäftszeiten von 18.00 Uhr – 9.00 Uhr und am Wochenende/feiertags:

Support	54,00 € / 10 Minuten
Techniker	322,00 € / 1 Stunde

*Bei Abschluß eines PPP Emergency-Vertrages gelten Freikontingente und reduzierte Preise, s. u.

PPP CustCare

Besondere Anforderungen verlangen besondere Betreuung. Mit PPP CustCare können Sie sich exklusive Betreuung im Paket sichern.

Für eine monatliche Pauschale reservieren wir Ihnen zu günstigen Preisen ein Stundenkontingent, innerhalb dessen ein Mitarbeiter unseres Hauses für spezielle technische Anforderungen im Zusammenhang mit dem Internetanschluß zur Verfügung steht. Die Reaktionszeit beträgt von 9.00 – 18.00 Uhr / Mo - Fr 4 Stunden auf Ihre Anfrage. Die Anforderungen können regelmäßiger Art sein (z. B. laufende Überprüfung spezieller Konfigurationen, Update-cycles von spezieller Software, Logfile-Auswertung nach besonderen Kriterien etc.) oder auf Anforderung abgerufen werden (Austausch von Dateien, Konfiguration spezieller Services etc.). Um die Machbarkeit der Services innerhalb des Kontingents zu gewährleisten, werden die Anforderungen in einem Rahmengerüst zu Beginn des Vertrages festgelegt und halbjährlich mit Ihnen überprüft.

Dieser Service sichert Ihnen kurze Reaktionszeiten, qualifizierte Durchführung technischer Arbeiten und die Gewißheit, Ihre Technik in professionellen Händen zu haben.



Die Preise von PPP CustCare in EUR:

2,5 Stunden	299,00 € / pro Monat	10 Stunden	1.295,00 € / pro Jahr
5,0 Stunden	535,00 € / pro Monat	20 Stunden	2.500,00 € / pro Jahr
10,0 Stunden	798,00 € / pro Monat	30 Stunden	3.615,00 € / pro Jahr

Angebote für andere Kontingente erstellen wir Ihnen gern auf Anfrage. Selbstverständlich können Sie auch darüber hinaus Leistungen in Anspruch nehmen, welche zu Stundensätzen laut Preisliste abgerechnet werden.

PPP Emergency

PPP Emergency ist eine Dienstleistung, welche Ihnen 24 Std. / 7 Tage die Woche einen direkten Ansprechpartner bei technischen Problemen zur Verfügung stellt, insbesondere außerhalb der Geschäftszeiten sowie an Wochenenden und Feiertagen.

Mit PPP Emergency sichern wir Ihnen jederzeit Erreichbarkeit und schnelle Reaktionszeiten für Ihre technischen Belange zu. Sie erhalten eine persönliche Telefonnummer, unter der Sie einen Servicemitarbeiter zu allen Zeiten, d.h. auch mitten in der Nacht und am Wochenende, bei technischen Problemen erreichen können. Der Mitarbeiter ruft Sie binnen max. einer Stunde zurück, erstellt eine erste Fehlerdiagnose und vermittelt Ihnen auf Wunsch technische Hilfe.

Dieser Service bietet Ihnen gegen eine geringe monatliche Pauschale sehr kurze Reaktionszeiten bei Problemfällen in geschäftskritischen Internetanwendungen. Folgende Leistungen beinhaltet die monatliche Pauschale außerhalb der Geschäftszeiten, an Wochenenden und Feiertagen:

- Nach Absetzung einer Störungsmeldung Rückruf innerhalb max. 1 Stunde
- Erste technische Diagnose
- Sollte die Störung im Verantwortungsbereich des Kunden liegen, kann ein Techniker aus unserem Hause gegen Berechnung des Stundennachweises eingesetzt werden, dies mit einer Reaktionszeit von 2 Stunden.
- Sollte die Störung im Verantwortungsbereich von PPP liegen, bieten wir eine sofortige Behebung an.

In der Pauschale sind 6 Service-Supporteinheiten pro Monat à 10 Minuten enthalten. Darüber hinausgehende Beratung wird zu einem geringeren Supportsatz abgerechnet als außerhalb der Geschäftszeiten üblich. Die Preise in EUR:

PPP Emergency monatlich	266,00 € / Monat
Technikereinsatz	268,00 € / Stunde
Service-Supporteinheit, sofern über 60 Min pro Monat	35,80 € / 10 Minuten

Weitere Fragen zu diesen Serviceleistungen beantworten wir Ihnen gern unter 040 / 28 40 22-0 oder info@ppp.net.