

Giritech Service Agreement

Service Level Agreement

Stand: Oktober 2021

Giritech Services	Standard-Support	GSA-Leistungen
Supportanfragen	- Web-Formular per E-Mail  	telefonisch Web-Formular per E-Mail   
Supportzeiten	09:00 - 15:00 Uhr 	09:00 - 17:00 Uhr 
Support ausserhalb Kernarbeitszeiten	-	nach Abstimmung (erhöhter Abrechnungsfaktor)
Stundensatz/Preis zzgl. MwSt.	EUR 130,- pro Std.	ab EUR 104,- pro Std. (je nach Paket) 5 Std. Paket EUR 552,50 10 Std. Paket EUR 1.072,50 20 Std. Paket EUR 2.080,00
Mindestabrechnung danach	1 Stunde je angefangene 30 Min.	15 Minuten je angefangene 15 Min.
Erhalt von Wissensdokumenten (Musterlösung)	-	verfügbar, fallbezogen
Laufzeit	-	12 Monate, vorfällig
Personalisierte Supportberechtigung	-	individuell vergebbar

Unsere Access- und Security-Lösungen unterstützen die effektive, strategische Weiterentwicklung und Konsolidierung Ihrer IT-Infrastruktur.

Mit dem **Giritech Service Agreement (GSA)** haben Sie einen direkten Draht zu unseren technischen Spezialisten und können auf Abruf Implementierungsaufgaben und Systemerweiterungen an Giritech übertragen. Ausserdem steht Ihnen das GSA zur Verfügung, um bei Bedarf internes Know-how und Wissen aufzubauen.



A. Giritech Service Agreement

■ Vorteile

Mit Abschluss des Giritech Service Agreements entfällt der Aufwand zur Beauftragung der einzelnen Dienstleistungen. Sie können anstehende Aufgaben sofort im Rahmen des erworbenen Stundenkontingents während der Vertragslaufzeit umsetzen.

■ Garantierter Leistungsumfang

- 2.1 Remote Unterstützung bei Installationen, Updates und oder Funktionsänderungen / Erweiterungen.
- 2.2 Inanspruchnahme individueller Schulungen, z. B. Remote-Installation als Workshop oder Teilnahme an kostenpflichtigen Webinaren (darin werden vertiefende Kenntnisse zu Systemkonfigurationen etc. vermittelt).
- 2.3 E-Mail Kontaktaufnahme über Sammel-Mailadresse (support@giritech.de) oder direkt mit unseren Mitarbeitern.
- 2.4 Telefonischer Zugang während unserer regulären Geschäftszeiten, falls erforderlich Rückruf durch einen Giritech-Spezialisten auf einer **Festnetz-Telefonnummer** (Deutschland, Schweiz, Österreich).

■ Bestellung und Inanspruchnahme

- 2.5 Sie erteilen eine Bestellung über das gewünschte Stundenkontingent per Fax, E-Mail, Telefon oder <https://gsa.giritech.de>
- 2.6 Das Giritech Service Agreement tritt mit Zahlungseingang nach Bestätigung durch Giritech in Kraft. Ein Abruf von Leistungen aus dem GSA ist vor Zahlungseingang ausschliesslich als Standard-Dienstleistung möglich (siehe B.).
- 2.7 Sie autorisieren entweder alle Mitarbeiter oder einzelne Personen Ihres Unternehmens, die dann berechtigt sind, Leistungen aus dem GSA in Anspruch zu nehmen. Die Autorisierungen werden vor jedem Supportfall überprüft.

■ Laufzeit / Verlängerung

Die Laufzeit des GSA beträgt 12 Monate. Sie verlängert sich nicht automatisch. Den aktuellen Stand Ihres Stundenkontingents im Rahmen des GSA können Sie jederzeit telefonisch oder per E-Mail erfragen. Nicht abgerufene Stundenkontingente verfallen nach 12 Monaten. Falls das gebuchte Stundenkontingent nicht voll ausgeschöpft wurde, erfolgt keine (anteilige) Rückerstattung.

■ Nicht abgedeckte Leistungen

Das GSA deckt nicht die Leistungen einer Software-Maintenance der jeweiligen Hersteller ab. Falls eine Supportleistung aufgrund fehlender oder gekündigter Maintenance nicht (vollständig) erbracht werden kann, stellt dies keinen Mangel dar und der bis dahin erbrachte Aufwand wird vollumfänglich gegenüber dem Stundenkontingent abgerechnet.

B. Standard-Dienstleistungen (ohne Giritech Service Agreement)

- Technische Unterstützung kann jederzeit ohne Abschluss des GSA in Anspruch genommen werden.
- Hierzu beauftragen Sie die gewünschte Online-Dienstleistung telefonisch, per Fax oder per E-Mail.
- Die kleinste Abrechnungseinheit beträgt 60 Minuten.

Preisliste Oktober 2021

GSA-Pakete

DL05	GSA Paket	5 Stunden:	EUR 552,50	15% Ersparnis
DL10	GSA Paket	10 Stunden:	EUR 1.072,50	17,5% Ersparnis
DL20	GSA Paket	20 Stunden:	EUR 2.080,00	20% Ersparnis

Standard-Dienstleistung

Preis pro Stunde: **EUR 130,00**

Kleinste Abrechnungseinheit: 60 min.
(danach je weitere 30 min.)

Kleinste Abrechnungseinheit: 15 min. (danach je weitere 15 min.) Das verfügbare Stundenkontingent reduziert sich entsprechend der erbrachten Dienstleistungen.

Alle Preisangaben verstehen sich zuzüglich gesetzlicher Mehrwertsteuer. Preisänderungen / Irrtümer vorbehalten.