

Die Service-Vertrags-Modelle von SIDOUN International



Dienstleistung	ohne	Standard-Service		Premium-Service	
	Servicevertrag	Hauptlizenz	je Nebenlizenz	Hauptlizenz	je Nebenlizenz
Termin vor Ort (Schulung, Installation oder Vorgespräch)	kostenpflichtig	+	+	+	+
Remote Installationservice	kostenpflichtig	+	+	+	+
Einführungsunterstützung	kostenpflichtig	+	+	+	+
Garantierter Rückruf bei Fehlermeldungen	–	+	+	+	+
Unterstützung bei der Fehlerbehebung	kostenpflichtig	+	+	+	+
Software Hotfixes, Updates und Upgrades	kostenpflichtig	+	+	+	+
Update-Support: Persönliche Einführung in neue Versionen von bis zu 60 Min.	kostenpflichtig	kostenpflichtig	kostenpflichtig	+	+
Automatische Update-Funktion über K.I.S.S.	–	+	+	+	+
persönlicher Ansprechpartner im Service	–	–	–	+	+
Hotline-Support (Mo-Fr von 8:30 – 17:30 Uhr, wochenends von 10:00 – 16:00 Uhr)	–	+	+	bevorzugt	bevorzugt
Telefonische Erreichbarkeit unter der Woche zwischen 7:30 – 8:30 Uhr mit separater Servicenummer	–	–	–	+	+
Rückmeldung auf Email, Fax oder Anruf innerhalb	–	2 Std.	2 Std.	1 Std.	1 Std.
Zugang zum Ticketsystem	–	+	+	+	+
Fernwartung per Internet	kostenpflichtig	+	+	+	+
1 Jahr Laufzeit *)		720 €	180 €	1.200 €	300 €
2 Jahre Laufzeit		1.300 € (9%)	310 €	2.200 € (9%)	550 €
3 Jahre Laufzeit		1.680 € (22%)	420 €	2.880 € (20%)	700 €
5 Jahre Laufzeit		2.600 € (28%)	650 €	4.400 € (27%)	1.100 €

*) 1-Jahres-Verträge haben ein festes Enddatum und enden dort ohne automatische Verlängerung. Alle anderen Verträge verlängern sich automatisch um den jeweiligen Zeitraum. Der 2-Jahresvertrag kostet Sie im ersten Jahr nur 480,00 € (Hauptlizenz) bzw. 130,00 € (pro Nebenlizenz). Im zweiten Jahr fallen dann die regulären Preise von 720,00 € (Hauptlizenz) bzw. 180,00 € (pro Nebenlizenz) an. Alle Service-Verträge lassen sich zum Vertragsende hin bis spätestens 3 Monate vor Ablauf kündigen.