



# Support-Vertrag + Dienstleistungsübersicht

Stand 10. Januar 2013

DATENSERVICE *Ihr Partner für intelligente Systeme*



## Kosten \*\* ohne Support-Vertrag

**WS non Support 24 Std.**  
außerhalb der Bürozeiten  
**500,00 €**

- Sie fordern Support außerhalb unserer Bürozeiten (Mo.-Fr. 08:00 - 17:00 Uhr) mit 4 Std. Reaktionszeit.
- Unabhängig vom System werden pauschal o.g. 500,00 € abgerechnet.
- Keinen Anspruch auf Verfügbarkeit.

**WS non Support Basis**  
Mo-Fr 08:00 - 17:00  
**230,00 €**

- Sie fordern 4 Std. Reaktionszeit.
- Unabhängig vom System werden pauschal o.g. 230,00 € abgerechnet.
- Keinen Anspruch auf Verfügbarkeit.

## Kosten \*\* mit Support-Vertrag

Modul  
**WS Support Multisystem**  
**+ 98,00 €**

- erweitert WS Support Basis
- beinhaltet zusätzlich vorhandene Systeme AS/400 /iSeries/ System i/ Powersystem i incl. Konsolen
- beinhaltet zusätzlich Ihre Intel Systeme Windows - Linux - VMWare etc.
- beinhaltet Peripherie wie Router - Switche - Firewall - Spamfinder etc. soweit von **WS Datenservice** geliefert und installiert !

Modul  
**WS Support 24 Std.**  
**+ 598,00 Euro**

erweitert WS Support Basis auf das Zeitfenster 7\*24

Modul  
**WS Support**  
4 Std. vor Ort  
**+ 98,00 €**

erweitert WS Support Basis um 4Std. Vorort

Modul  
**WS Support Samstag**  
**+ 98,00 €**

erweitert WS Support Basis um 8-14 Uhr am Samstag

Modul  
**WS Support 6-20**  
**+ 398,00 €**

erweitert WS Support Basis um 6-20 Uhr von Mo.- Fr.

Modul  
**WS Support Monitoring**  
**+ 148,00 €**

- Bereitstellung Hardwareappliance
- Einrichten Monitoring der zu betreuenden Systemumgebung
- Anbindung an WS Datenservice Monitoring

Modul  
**WS Support All Can Call**  
**+ 298,00 €**

Autorisiert alle Mitarbeiter des Kunden Störungen zu melden.

**WS Support Basis** Mo.- Fr. 08:00 -17:00 Uhr 4 Std. Reaktionszeit  
**198,00 €**

- Beinhaltet 1 System AS/400/iSeries/System i/Powersystem i incl. Konsole
- Dieses Modul ist Voraussetzung für eine garantierte Reaktionszeit im dargestellten Zeitfenster
- Ohne dieses Modul werden zusätzlich zum anfallenden Aufwand die links dargestellten AdHoc Tickets abgerechnet

**\*\* Zuschläge für Tätigkeiten, die nicht während normalen Arbeitszeiten erledigt werden können:**

Mo.-Fr. ab 18:00 Uhr 25%  
Samstag bis 18:00 Uhr 25%  
Samstag ab 18:00 Uhr 50%  
Sonn- und Feiertag 50%

auf die jeweils gültigen Stundensätze\*

**\* Allgemein gültiger Stundensatz: 120,00€**

**\*\* Abrechnung der Zeiten nach Aufwand zzgl. Fahrtkosten und Spesen nach Anfall**