



## Wartungs- und Supportoptionen

### Unsere neuen **Wartungsverträge**

Zu all unseren Softwareprodukten bieten wir Ihnen passende Wartungsoptionen an. Mit diesen können Sie sicherstellen, dass ihre Produkte von TimeDesign stets voll einsatzbereit sind. Egal ob es sich um Probleme technischer Art oder Softwarekonfigurationen handelt, wir stehen Ihnen persönlich zur Seite. Eine möglichst zeitnahe Bearbeitung Ihres Anliegens ist uns dabei mindestens genauso wichtig wie Ihnen!

Bei unseren neuen Wartungsverträgen können Sie nun zwischen zwei verschiedenen Ausführungen - Standard und Premium - wählen. Dabei können Sie selbst entscheiden, welche Ausführung Sie in Ihrem Unternehmen benötigen. Die folgenden Vorteile erhalten Sie aber in jedem Fall beim Abschluss eines Wartungsvertrags:



#### Schnelle Bearbeitung

Ihre Anliegen werden von uns garantiert innerhalb weniger Werktage bearbeitet.



#### Inklusive Stundenkontingent für Support

In Ihrem Wartungsvertrag ist ein jährliches Zeitkontingent hinterlegt, in welchem wir und kostenlos um Ihr Anliegen kümmern. Telefonsupport innerhalb dieses Kontingents wird Ihnen nicht berechnet.



#### Zusätzlicher Support zum halben Preis

Sollten Sie bereits abschätzen können, dass das enthaltene Stundenkontingent nicht ausreicht, können Sie auch bereits im Voraus das Kontingent erhöhen - zur Hälfte des Standardpreises je Supportstunde!



#### Kostenlose Updates

Solange Sie einen Wartungsvertrag haben, erhalten Sie für Ihre Software immer wieder die neuesten Updates. So profitieren auch Sie von neuen oder überarbeiteten Funktionen.

Weitere Informationen auf der **Rückseite!**

# Die Wartungsverträge im **Detail**

	Ohne Wartungsvertrag	Wartungsvertrag Standard	Wartungsvertrag Premium
Reaktionszeit (in Werktagen)	bis zu 7 Tage	max. 3 Tage	max. 2 Tage
Supportzeit / Kontingent	-	Ja, nach Mitarbeiterzahl	Ja, nach Mitarbeiterzahl (Vielfaches von Standard)
Erweiterung Kontingent (je Supportstunde)	-	60,00 €	60,00 €
Kosten Supportstunde (über Kontingent hinaus)	120,00 €	120,00 €	120,00 €
Kostenlose Updates (TidePro, Webterminal, Mobileapp)	-	Ja	Ja
Werktags Support via Telefon, E-Mail, Fernwartung etc.	zum Supportstundensatz (120,00 €)	Ja, innerhalb Kontingent	Ja, innerhalb Kontingent
Schulungen (TidePro, Webterminal, Mobileapp)	zum Supportstundensatz (120,00 €)	Ja, innerhalb Kontingent	Ja, innerhalb Kontingent
Support für Hardware (Leihgeräte, Reparatur)	Reparatur (sofern möglich)	Reparatur (sofern möglich)	Reparatur sofern möglich + Leihgerät wenn verfügbar
Rabatt für weitere Hardware	-	-	10 % Rabatt
Rabatt für Software Lizenzweiterungen	-	-	10 % Rabatt

In den beiden Ausführungen, in welchen wir unsere Wartungsverträge anbieten, sind verschiedene Vorteile für Sie enthalten. Die Standard- und Premiumversion unterscheiden sich beispielsweise anhand der Anzahl der enthaltenen Supportstunden (Kontingente) sowie der garantierten Bearbeitungszeit. Eine detaillierte Auflistung finden Sie linksstehend.

## Wartungsvertrag **Preisgestaltung und Konditionen**

Die Wartungsvertragspreise sind gestaffelt nach Mitarbeiterzahl und der Software, für welche der Wartungsvertrag abgeschlossen wird. Wird der Wartungsvertrag auch für das Webterminal abgeschlossen, werden die von Ihnen genutzten Komponenten des Terminals für die Berechnung des Wartungspreises berücksichtigt. Sie zahlen also stets nur für die Produkte, die Sie auch nutzen.

### Kosten pro Jahr (Bsp. 30 Mitarbeiter)

Standard	Premium
ab 240,00 €	ab 480,00 €

Die Dauer von Supportfällen, beispielsweise telefonisch, wird minutengenau festgehalten und auch minutengenau von Ihrem Kontingent abgezogen. Das bedeutet, wenn wir Ihnen während des Gesprächs innerhalb von sechs Minuten helfen konnten, werden auch lediglich diese sechs Minuten von Ihrem Kontingent abgezogen und nicht etwa auf eine Viertelstunde aufgerundet. Sie können Kontingente vor Abschluss des Vertrages zu den oben genannten Konditionen in Viertelstunden-Unterteilungen dazu buchen.

Die Wartungsverträge laufen jeweils über ein Kalenderjahr und werden anteilig abgerechnet. Sie können Ihren Wartungsvertrag jedes Jahr bis einschließlich September (drei Monate vor Vertragsende) kündigen oder ändern, also zum Beispiel Kontingente für das folgende Jahr dazubuchen. Wenn Sie keine Änderung oder Kündigung vornehmen, läuft der Vertrag unverändert weiter.

Kontaktieren Sie uns - wir erstellen Ihnen gerne ein individuelles **Angebot!**



TimeDesign GmbH & Co. KG  
 Waldstraße 2  
 78048 Villingen-Schwenningen  
 Telefon: +49 (0) 7721 - 99 179 10  
 Fax: +49 (0) 7721 - 99 179 20  
 E-Mail: info@timedesign-tide.de  
 Web: www.timedesign-tide.de

