



SharePoint Support 2013.01

Zweck dieses Dokuments

Beschreibt wie Sie SharePoint-Support beziehen können

Definition SharePoint-Support

Support ist, wenn Sie unsere Hilfe wünschen um Ihr SharePoint anzupassen. Es beinhaltet Beratung, Hilfeleistungen, Schulung, Machbarkeitsabklärungen usw. sowohl telefonisch, per Mail, per Fernwartung und auch kleinere folgearbeiten, die aus einer solchen Anfrage resultieren. Die Aufgabenkomplexität ist die von Power-Anwendern. Behebung von Plattformstörungen (Serverstörungen) die nicht durch den Kunden mit verursacht sind gelten nicht als Support, deren Behebung ist kostenlos. Komplexere Aufgaben wie Programmierung oder Konzeptarbeiten gelten nicht als Support, da sie andere Stundensätze verwenden.

Support nach Aufwand und Kostenoptimierung

Sie können jederzeit SharePoint-Support nach Aufwand beziehen. Dieser wird Ihnen gemäss den online veröffentlichten Stundensätzen verrechnet. Diese finden Sie auf www.sphosting.ch auf der Seite Professioneller Support. Zurzeit beträgt dieser CHF 180.-/Stunde exkl. MWST. Die effektiven Kosten werden nach Aufwand abgerechnet im Viertelstundentakt. Es empfiehlt sich daher, kleinere Anfragen nicht einzeln, sondern gebündelt zu stellen. So vereinfachen Sie uns die Arbeit und sparen.

10-Stundenpakete mit 20% Rabatt

Bei grösserem Supportbedarf können Sie auch im Voraus 10-Stunden-Supportpakete buchen, mit 20% Ersparnis. Zurzeit kostet daher ein 10h Paket CHF 1440.- exkl. MWST, wobei der aktuelle Preis sich nach den online-veröffentlichten Zahlen richtet. Diese Pakete werden im Voraus bezahlt und verfallen nach einem Jahr.

Support für SharePoint-Lösungen auf anderen Servern

Gerne unterstützen wir auch Ihre SharePoint-Lösung die anderswo, beispielsweise bei Ihnen, gehostet ist. Da wir dort weniger Möglichkeiten haben als auf unserer Infrastruktur, ist der Support komplexer, wir verrechnen daher einen Aufschlag von 20% bei diesem Support.

Programmierung auf SharePoint

Bei komplexeren Anforderungen entwickeln wir für Sie massgeschneiderte SharePoint Lösungen. Rufen Sie uns dazu an oder senden Sie uns Ihren Wunsch auf info@sphosting.ch.

Geltungsbereich

Gültig ab 1. Mai 2010, es gelten die 2sic AGB (www.2sic.com/agb).