

# Leistungsübersicht

## Tarifblatt Hotline und Support

Gültig ab 01.01.2024

Alle Preise verstehen sich in CHF, exkl. Mehrwertsteuer. Preisänderungen vorbehalten.



### Dienstleistungstarife Support

		Stundenansätze
Telefonsupport, Direktsupport, vor Ort	Normalsupport	190.00
Telefonsupport, Direktsupport, vor Ort	Fachexperte, QS, Entwicklung	220.00
Auszubildende Systemtechnik	1. Lehrjahr	25.00
	2. Lehrjahr	50.00
	3. Lehrjahr	75.00
	4. Lehrjahr	100.00

### Supportzeiten

Montag bis Freitag	08:00 Uhr – 12:00 Uhr 13:30 Uhr – 17:00 Uhr
--------------------	------------------------------------------------

### Feiertage

An folgenden Feiertagen ist der Support nicht besetzt: Neujahr, 2. Neujahrstag, Karfreitag, Ostermontag, Tag der Arbeit, Auffahrt, Pfingstmontag, Bundesfeiertag, Weihnachten, Stephanstag.

### Notfall Hotline 071 634 61 16

Ausserhalb der Supportzeiten können Sie auf die Notfall Hotline anrufen. Bei Anrufen auf die Hotline wird ein Zuschlag von 50% verrechnet.

### Zuschläge

Für Dienstleistungen ausserhalb der Öffnungszeiten wird ein Zuschlag von 50% auf den jeweiligen Stundenansatz verrechnet. Der Telefonsupport und die Arbeiten vor Ort werden auf 5 Minuten gerundet, Mindestdauer 10 Minuten.

### Fahrkosten

Fahrkosten und Fahrzeit werden zum jeweils gültigen Stundenansatz verrechnet. Stau und/oder Unwetter können die Fahrzeit verlängern. Es werden keine separaten Kilometerspesen verrechnet. Für die Fahrzeiten von über zwei Stunden (hin und zurück) bieten wir auf Wunsch Fahrpauschalen an.

### Stundenpakete

Stundenpaket Basis I	20 Stunden Normalsupport à 190.00 pro Stunde abzüglich 8% Rabatt
Stundenpaket Basis II	50 Stunden Normalsupport à 190.00 pro Stunde abzüglich 12% Rabatt

Damit die Rabatte der Stundenpakete gewährt werden können, müssen diese im Voraus bezahlt werden. Weitere Informationen finden Sie auf unserer Webseite.

### Geräte Mietkosten

Notebook-Miete	halber Tag	80.00
	ganzer Tag	120.00
USB-Stick Miete (eingerichtet für Schulungen)		60.00

### Terminabsagen

Umtriebspauschale für Terminabsagen bis sieben Arbeitstage vorher. Erfolgt die Absage am Tag des vorgesehenen Termins, wird die volle Termindauer verrechnet.	150.00
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------

### Rückbaupauschale

Einmalige Rückbaupauschale bei einem Weggang von der Swiss Cloud.	400.00
-------------------------------------------------------------------	--------

### Lieferung

Die bestellten Produkte werden nach Vereinbarung ausgeliefert. Die Versandkosten werden nach Aufwand separat verrechnet.

### Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

Wir verweisen auf unsere allgemeinen Geschäftsbedingungen.