



PREISLISTE 2024

Service und Support Pakete

ccc software gmbh | ccc-industriesoftware.de

Der Service und Support wird pro Instanz (IT-Instanz / Server) berechnet.

Für die erste Instanz wird eine einmalige administrative Grundpauschale in Höhe von 1.100,- € pro Jahr fällig. Für alle zusätzlichen Instanzen entfällt die Grundpauschale und es wird die Servicepauschale berechnet. Der Service und Support ist auf maximal 20h pro Jahr und Instanz (IT-Instanz / Server) begrenzt.

Das Stundenkontingent für den Service und Support kann auch individuell und je nach Bedarf abgestimmt werden.

Ihr persönlicher Ansprechpartner:
Marcel Viehrig | m.viehrig@ccc-software.de | 0341-30548-43

PREISLISTE 2024

Support & Service	BASIC	EXTENDED	PREMIUM
Technischer Support...			
Bedienungshilfestellung	✓	✓	✓
First-Level-Support für Hardware <small>(von ccc gelieferte Hardware)</small>	✗	✓	✓
Störungserfassung und Dokumentation	✓	✓	✓
Servicezeiten	Mo-Fr, 9 - 17 Uhr (ausgen. gesetzl. Feiertage)		Rund um die Uhr, 365 Tage im Jahr
Erreichbarkeit	E-Mail, telefonisch		
Reaktionszeit <small>(Meldungseingang bis Analysebeginn)</small>	< 8 h	< 4 h	< 2 h
Störungsbeseitigung...			
Fehlerklasse 1 <small>(Grundlegende Funktionen nicht verfügbar)</small>	< 16 h	< 8 h	< 4 h
Fehlerklasse 2 <small>(Funktionen sind beeinträchtigt)</small>	< 5 Werktage	< 2 Werktage	< 2 Werktage
Kritische Patch-Updates	✓	✓	✓
Long-Term-Support <small>(Fehlerbehebung bei Sicherheitsrisiken auch nach Erscheinen eines neueren Versionszweiges)</small>	✓	✓	✓
System-Monitoring <small>(drohende Systemfehler proaktiv erkennen)</small>	✗	halbjährlich	monatlich
Vor-Ort-Support	Termin nach Absprache, Abrechnung nach Aufwand		am nächsten Werktag
Beratung zur optimalen Anwendung der Systeme	✗	✓	✓
Bereitstellung von neuen Software-releases	✓	✓	✓
Grundpauschale	1.100,-	1.100,-	2.500,-
Servicepauschale	1.400,-	2.700,-	Auf Anfrage
Preis pro Jahr	2.500,-	3.800,-	Auf Anfrage
Preis pro Monat	210,-	320,-	Auf Anfrage
Leistungsumfang	20 h /Jahr	20 h /Jahr	Auf Anfrage