



PREISLISTE

Service und Support Pakete

ccc software gmbh | ccc-industriesoftware.de

Unsere Service- und Supportleistungen unterstützen Sie dabei, Ihre Systeme zuverlässig und effizient zu betreiben. Die nachfolgende Preisliste gibt Ihnen eine transparente Übersicht über unsere Konditionen.

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

Das Stundenkontingent für den Service und Support sowie ein zusätzliches Kontingent für Entwicklungsleistungen kann individuell und je nach Bedarf abgestimmt werden.

Die Preise gelten seit dem 01.01.2026
Für Fragen: imaso@ccc-software.de | 0341 - 30 548 30

PREISLISTE

Service und Support	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 Softwarereleases	✓	✓	✓
Jour-Fix Termine <small>(Termine gelten zusätzlich zu den 20h Leistungsumfang)</small>	½ Stunde / vierteljährlich	½ Stunde / monatlich	½ Stunde / wöchentlich
Leistungsumfang	20 h /Jahr	20 h /Jahr	Auf Anfrage
<hr/>			
Preis pro Jahr	2.800,-	4.000,-	Auf Anfrage
Preis pro Monat	240,-	340,-	Auf Anfrage