



Basissupport

Ihr Basis-Supportvertrag regelt die generelle Supportbereitschaft von Seite Object dynamix. Es stehen Ihnen drei verschiedene Bereitschaftsoptionen mit jeweils unterschiedlichen Reaktionszeiten zur Auswahl. So können Sie stets auf eine Supportleistung zählen, die Ihren Bedürfnissen entspricht.

Reaktionszeiten

Standard	Während Bürozeiten 4 Stunden, ausserhalb 48 Stunden
Silber	Während Bürozeiten 2 Stunden, ausserhalb 8 Stunden
Gold	Während Bürozeiten 15 Minuten, ausserhalb 4 Stunden

(Bürozeiten von 8 bis 12 und von 13 bis 17 Uhr)



Monitoring

Bleiben Sie jederzeit über den Zustand Ihrer Web-Lösung im Bilde. Mit unseren Monitoring-Modulen werden Sie im Problemfall in Echtzeit per SMS und/oder E-Mail darüber informiert. Hierbei wird zwischen **passivem** und **aktivem** Monitoring unterschieden. Die passive Variante informiert die von Ihnen definierten Empfänger im Problemfall ohne Verzögerung. Bei der aktiven Variante wird sich die Object dynamix entsprechend der gewählten Basissupport-Option selbständig um die Problemlösung kümmern und Sie als Kunde darüber auf dem Laufenden halten.

Passiv	Benachrichtigung per E-Mail und/oder SMS im Problemfall.
Aktiv	Benachrichtigung per E-Mail und/oder SMS im Problemfall. Object dynamix reagiert entsprechend der Option „Basissupport“ selbständig.



Ihr Erfolg ist unser Bestreben.



Maintenance

Ein aktuelles und intaktes Serversystem ist die Grundlage für eine reibungslos funktionierende und performante Web-Lösung. Mit unseren Maintenance-Paketen stellen wir dies sicher. Zum Inhalt dieser Pakete gehören unter anderem diverse Datenbank-Checks, die Überprüfung und Auswertung von Event Logs oder die Überprüfung und Installation von Software-Updates. Diese Maintenance-Arbeiten werden periodisch ausgeführt, entsprechend Ihren Bedürfnissen **wöchentlich** oder **monatlich**. Sie erhalten in regelmässigen Intervallen einen Report über den Zustand Ihrer Lösung. Die Object dynamix wird sich überdies mit Ihnen in Verbindung setzen, falls Probleme auftreten sollten oder in näherer Zukunft damit gerechnet werden muss.



Stundenpakete

Mit unseren Stundenpaketen können Sie eine vordefinierte Anzahl Aufwandstunden zu einem reduzierten Ansatz erwerben. Somit können Sie exakt budgetieren und brauchen sich nicht um unvorhergesehene Aufwände zu sorgen. Werden bis Ende eines Kalenderjahres nicht alle Stunden eingesetzt, so können diese im Folgejahr im Rahmen eines Projektes angerechnet werden.

Standardansatz

Ohne Supportvertrag	CHF 220 / Stunde
Mit Supportvertrag	CHF 190 / Stunde

Pakete

10h	CHF 1'800 (CHF 180 / Stunde)
20h	CHF 3'400 (CHF 170 / Stunde)
30h	CHF 4'800 (CHF 160 / Stunde)

Falls wir Ihr Interesse geweckt haben sollten, zögern Sie nicht, uns zu kontaktieren. Wir erstellen für Sie gerne ein unverbindliches, massgeschneidertes Angebot.