



Giritech Service Agreement

Service Level Agreement für Endanwender

GSA Stand: Dezember 2018

<http://www.giritech.de/gsa>

Unsere Access- und Security Lösungen unterstützt die effektive, strategische Weiterentwicklung und Konsolidierung Ihrer IT-Infrastruktur.

Mit dem **Giritech Service Agreement** haben Sie einen direkten Draht zu unseren technischen Spezialisten und können auf Abruf Implementierungsaufgaben und Systemerweiterungen an Giritech übertragen. Ausserdem steht Ihnen das GSA zur Verfügung, um bei Bedarf internes Know-how und Wissen aufzubauen.



A. Giritech Service Agreement (online)

■ Ihr Vorteil

Mit Abschluss des Giritech Service Agreements entfällt der Aufwand zur Beauftragung der einzelnen Dienstleistungen. Sie können anstehende Aufgaben sofort im Rahmen des erworbenen Stundenkontingents während der Vertragslaufzeit umsetzen.

■ Garantierter Leistungsumfang

- 2.1 Remote Unterstützung bei Installationen, Programmupdates und oder Funktionsänderungen / Erweiterungen.
- 2.2 Inanspruchnahme individueller Schulungen, z. B. Remote-Installation als Workshop oder Teilnahme an kostenpflichtigen Webinaren (darin werden vertiefende Kenntnisse zu Systemkonfigurationen etc. vermittelt).
- 2.3 E-Mail Kontaktaufnahme über Sammel-Mailadresse oder direkt mit unseren Mitarbeitern.
- 2.4 Zugang über direkte Support-Rufnummer während unserer regulären Geschäftszeiten.
Rückruf durch einen Giritech-Spezialisten auf einer Festnetz-Telefonnummer (Deutschland, Schweiz, Österreich).

■ Bestellung und Abschluss

- 2.5 Sie erteilen eine Bestellung über das gewünschte Stundenkontingent per Fax, E-Mail, Telefon oder www.giritech.de/gsa.
- 2.6 Das Giritech Service Agreement tritt mit Zahlungseingang nach Bestätigung durch Giritech in Kraft. Ein Abruf von Leistungen aus dem GSA ist vor Zahlungseingang ausschliesslich als Standard-Dienstleistung möglich (siehe B.).
- 2.7 Sie autorisieren, welche Mitarbeiter(innen) Ihres Hauses das Giritech Service Agreement in Anspruch nehmen dürfen. Diese Ansprechpartner werden bei Giritech hinterlegt.

■ Nettopreise

DL05	GSA Paket	5 Stunden	EUR	473,-	10% Ersparnis
DL10	GSA Paket	10 Stunden	EUR	893,-	15% Ersparnis
DL20	GSA Paket	20 Stunden	EUR	1.680,-	20% Ersparnis

Alle Preisangaben verstehen sich zuzüglich gesetzlicher Mehrwertsteuer. Preisänderungen / Irrtümer vorbehalten.

Das verfügbare Stundenkontingent reduziert sich entsprechend der erbrachten Dienstleistungen. Die kleinste Abrechnungseinheit beträgt 15 Minuten.

■ Laufzeit / Verlängerung

Die reguläre Laufzeit beträgt 12 Monate. Sie verlängert sich nicht automatisch. Den aktuellen Stand Ihres Stundenkontingents im Rahmen des GSA können Sie jederzeit telefonisch oder per E-Mail erfragen. Nicht abgerufene Stundenkontingente verfallen nach einem Jahr. Eine anteilige Rückerstattung nicht genutzter Stunden erfolgt nicht.

B. Standard-Dienstleistungen (online)

- Können jederzeit auch ohne Abschluss des Giritech Service Agreements in Anspruch genommen werden.
- Sie beauftragen die Online-Dienstleistung telefonisch, per Fax oder per E-Mail.
- Wir rechnen diese zu unserem Stundensatz ab. Dieser beträgt EUR 105,- pro Stunde zzgl. gesetzl. MwSt.
- Die kleinste Abrechnungseinheit sind 30 Minuten.

3. Support

- Giritech ist weiterhin kostenfrei Ihr Ansprechpartner für Supportanfragen. Kostenfreier Support schliesst aber weder die Basisinstallation, noch die Durchführung von Versionsupdates oder die Erweiterungen der Produktfunktionalität ein.