

SUPPORT-VEREINBARUNG

Die Support-Vereinbarung definiert Reaktionszeiten und Stundenansätze in Bezug auf einen Webauftritt. Sie beinhaltet Supportleistungen betreffend Content Management System (CMS) und Inhalte des Webauftrittes, Anpassungen am CMS infolge neuer Anforderungen (wie Updates von Browsern oder Betriebssystemen), Untersuchung bei Problemen mit dem Webauftritt und Wiederherstellung des Webauftrittes. Eingeschlossen sind Supportleistungen für Domain, Hosting und E-Mail-Produkte von unserem Hosting-Partner Exigo. Support für Produkte und Dienstleistungen anderer Provider ist nicht eingeschlossen. Neuentwicklungen und grössere Weiterentwicklungen eines Webauftrittes sind nicht Bestandteil der Support-Vereinbarung.

Preise exkl. MWST	Free S	Standard M	Business L
Reaktionszeit	Nach Möglichkeit	16h	8h
CMS-Updates	nein	ja	ja
Stundenansatz für Support	CHF 160.00	CHF 160.00	CHF 120.00
Kosten pro Jahr	Gratis	CHF 300.00	CHF 600.00
Bezahlung	-	jährlich im Voraus	jährlich im Voraus
Büroöffnungszeiten (Feiertage von Chur gelten)	Montag - Freitag 8:00 - 12:00 / 13:30 - 17:00		
Supporthotline	support@miux.ch / Active Collab		

Preise in CHF und exkl. MWST

REAKTIONSZEIT

Maximale Zeitspanne vom Eingang der Anfrage bis zum Beginn der Bearbeitung durch einen qualifizierten Mitarbeitenden (Benachrichtigung der Kundin oder des Kunden) während den Büroöffnungszeiten.

CMS-UPDATES

Das eingesetzte CMS wird von Miux überwacht und bei Bedarf werden sicherheitsrelevante Updates des CMS als auch der installierten Erweiterungen (Plugins, Module, Snippets usw.) durchgeführt. Ist dafür eine Rücksprache mit der Kundin oder dem Kunden erforderlich, wird diese vorgenommen. Ausgenommen sind unvorhersehbare Probleme, die durch ein Update auftauchen.

SUPPORTHOTLINE

Anfragen erfolgen schriftlich per E-Mail oder werden über unsere Kollaborationssoftware Active Collab erfasst.

BEGINN UND DAUER DER VEREINBARUNG

Die Support-Vereinbarung tritt ab Zeitpunkt der Bestellung in Kraft, wobei erst der erste ganze Monat in Rechnung gestellt wird. Die Support-Vereinbarung wird auf eine Laufzeit von 12 Monaten gelöst und ist jederzeit auf Ende eines Vereinbarungszeitraumes schriftlich (E-Mail) kündbar. Ohne Kündigung wird die Laufzeit um weitere 12 Monate verlängert.