

projekt7

Preisliste p7 care



Über 20 Jahre erfolgreich
für unsere Kunden da.

www.projekt7.ch

projekt7

p7 care

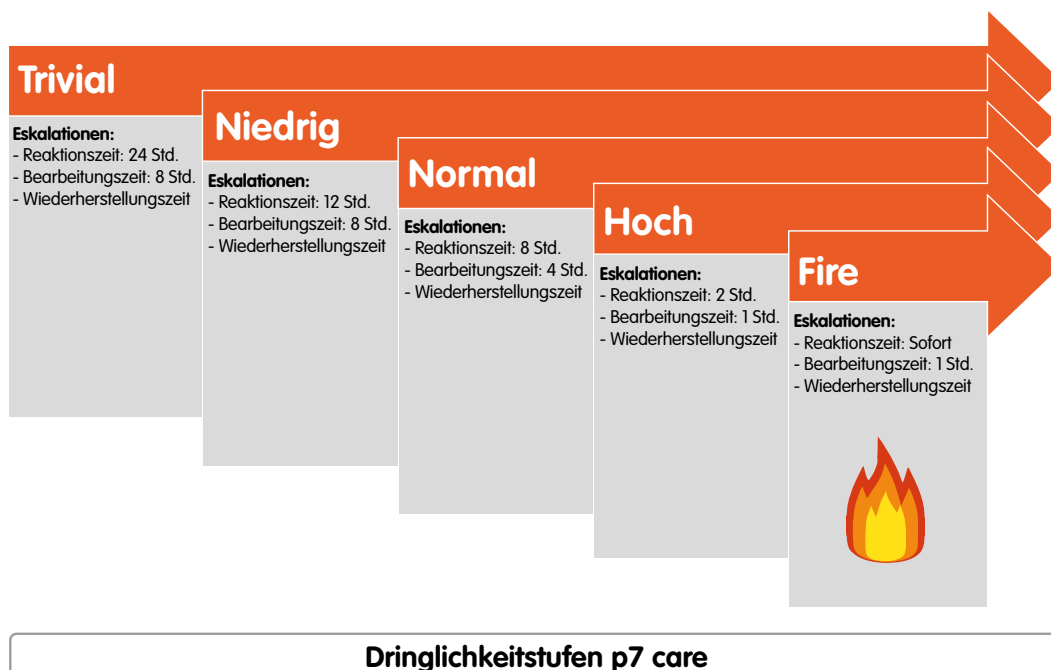
Service Level Agreement «SLA»

Mit dem SLA Service Level Agreement übernimmt die projekt7 ag die kostenlose Hotline für die Abacus Produkte.

Beispiele für im SLA inbegriffene Leistungen sind:

- Behebung von Fehlern innerhalb der Applikation
- Beantwortung von Fragen innerhalb der Applikationen
- Anpassungen von Einstellungen wie z.B.
 - Formulare
 - Prozesse
 - Bilanzsteuerung
 - Maskendesign
- Supportanfragen in Zusammenhang mit Mobile- und Tablet Apps

Das SLA ist in zwei Varianten verfügbar:



*Stufe Fire nur bei Premium erhältlich

Dringlichkeit	Definition	Beschreibung
Fire	«Kritischer Fehler» umfassender Betriebsausfall/Kritischer Ausfall	- Zugriff auf business-kritische Kernapplikationen sind in zentralen Funktionen nicht möglich (direkte Auswirkung auf die Geschäftstätigkeit) - Business-kritische Abläufe können nicht ausgeführt werden
Hoch	«Dringender Fehler» Betriebsunterbruch bei mehreren Anwendungen/Dringender Ausfall	- Funktionen in den Kernapplikationen gemäss Definition können in zentralen Teilbereichen ausgeführt werden. - Eine unmittelbare Umgehenslösung ist nicht absehbar - Die Nacharbeiten verursachen einen hohen Arbeitsaufwand, bzw. sehr grosses Volumen betroffen
Normal	«Fehler» Fehler tritt in bestimmten Konstellationen auf	- Zugriff auf die Kernapplikationen gemäss Definition ist in geschäftsunkritischen Funktionen nicht möglich - Eine Umgehenslösung ist vorhanden oder kann eingerichtet werden
Niedrig	«Geringer Fehler» Beeinträchtigung	- Fehlfunktion, die keinen Einfluss auf die normalen Tagesarbeiten haben - Umgehenslösungen sind bekannt und verursachen keinen signifikanten Mehraufwand
Trivial	«Wunsch» Anforderung/Anpassung am System	- Erweiterung oder Anpassung an einer Kernapplikation, die ohne Unterbruch des Systems durchgeführt werden kann. - Erweiterung oder Anpassung, welche nicht zeitkritisch sind

Leistungen	Basic	Premium
Enthaltene Zeit pro Ticket	15 min	30 min
Behebung von Fehlern innerhalb der Applikation	X	X
Beantwortung von Fragen innerhalb der Applikationen	X	X
Anpassen von Applikationsauswertungen	X	X
Anpassen von AbaReport's		X
Anpassen von Prozessen		X
Anpassen der Bilanzsteuerung	X	X
Anpassen von Schnittstellen		X
Supportanfragen in Zusammenhang mit Mobile- und Tablet Apps	X	X
Verfügbare Dringlichkeitsstufen		
Trivial (Wunsch)	X	X
Niedrig (geringer Fehler)	X	X
Normal (Fehler)	X	X
Hoch (dringender Fehler)	X	X
Fire (kritischer Fehler)		X
Kosten vom Lizenzwert	9 %	18 %

p7 care

Update Paket

Mit dem Updatepaket stellen wir sicher, dass die Abacus Installation immer auf dem neusten Stand ist. Je nach Kundenwunsch werden die Anzahl sowie Vor- und Nachbereitungsarbeiten geplant.

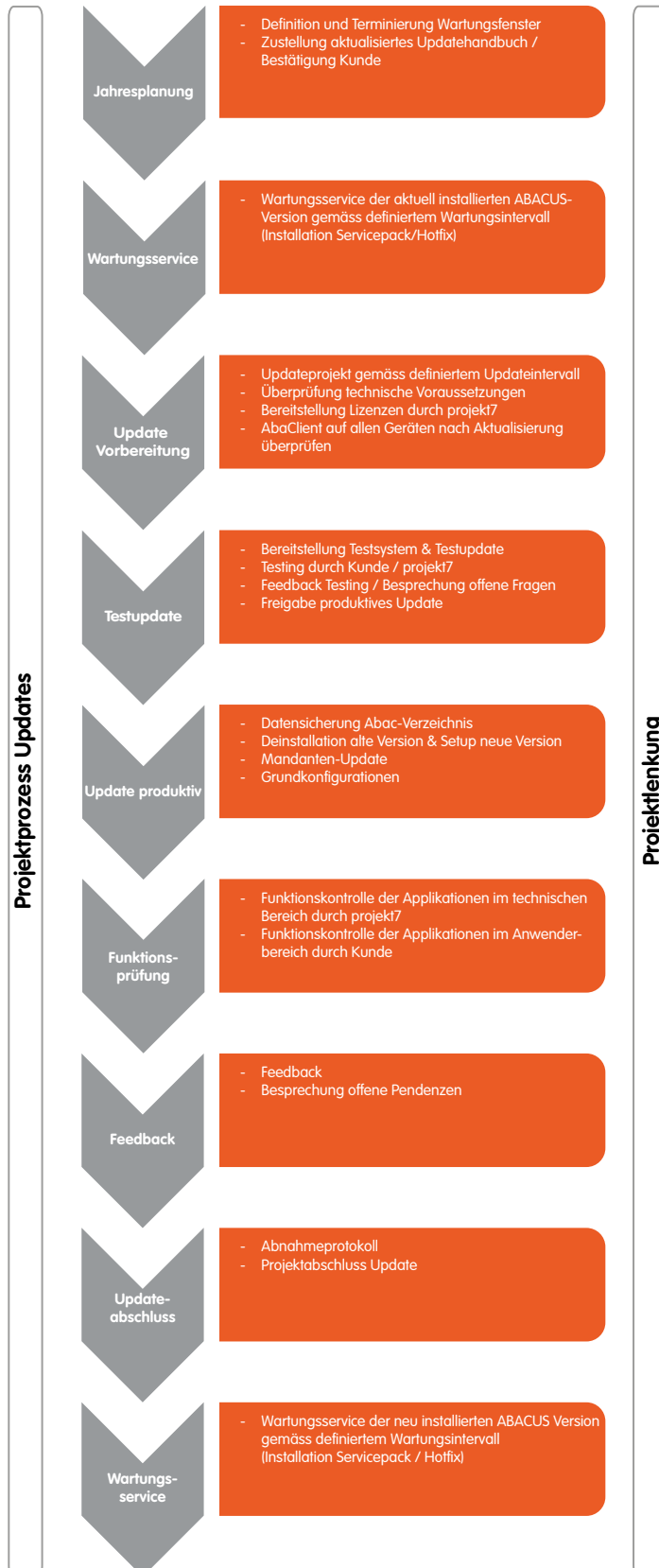
Die Möglichkeiten sind von einem Versionsupdate pro Jahr bis hin zu mehreren Patchupdates inkl. Testsystem und Nachkontrolle durch unsere Berater/innen.

Die Planung erfolgt jeweils im November / Dezember für das folgende Jahr. So stehen bereits Anfang Jahr alle Termine für Unterbrüche fest.

p7 Updatepaket	Preis (CHF)
Kosten	ab CHF 1'440.00/Jahr

Die Stunden für das Update werden im Rahmen des Vertrags mit einem reduzierten Stundensatz verrechnet.

Ablauf Updates



p7 care Consulting

Mit dem Consulting werden unsere Kunden vor Ort intensiv betreut und begleitet.

Dem Kunden wird eine fixe Person aus dem Team der erfahrenen Abacus Beratenden zugewiesen, welche für alle Anliegen die erste Ansprechperson ist.

Um die Nähe zum Kunden besser pflegen zu können, finden regelmässige Besuche beim Kunden vor Ort statt.

Die Anzahl der Termine / Besuche wird individuell vereinbart. Die Mindestanzahl liegt bei drei Terminen pro Jahr.

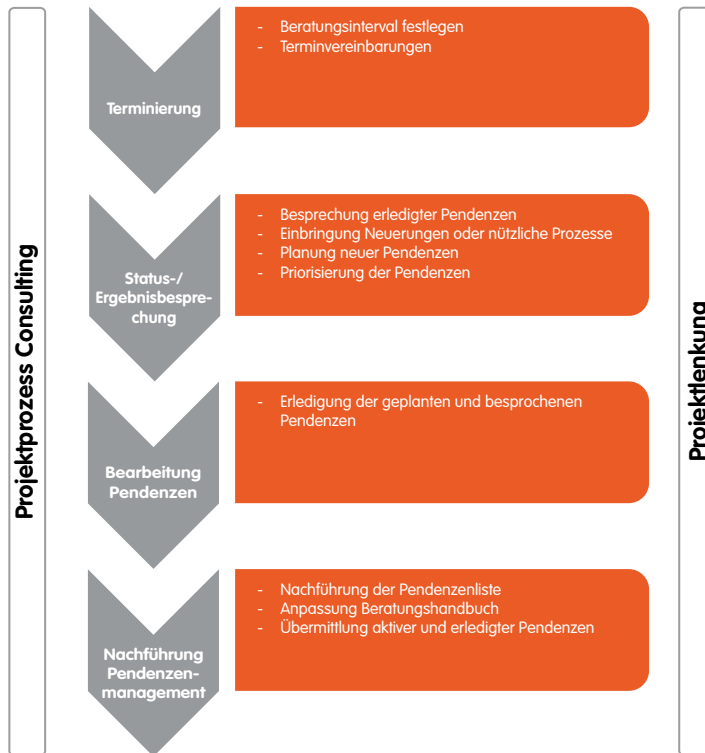
Das Consulting vor Ort beinhaltet unter anderem folgendes:

- Pflege einer Pendenzenliste
- Rückmeldung zu den erledigten / offenen Pendenzen
- Einbringung Neuerungen oder nützlicher Prozesse
- Planung neuer Pendenzen
- Priorisierung Pendenzen
- Erledigung von Pendenzen

p7 Consulting	Preis (CHF)
Kosten	ab CHF 2'400.00/Jahr

Für Termine im Rahmen des Vertrags werden keine Spesen für An- und Rückreise verrechnet. Ebenfalls ist die Fahrzeit kostenlos.

Ablauf Consulting



Wir freuen uns auf einen persönlichen Kontakt.



projekt7 ag

Grüntalstrasse 23
9300 Wittenbach

Telefon 071 868 7 000
info@projekt7.ch



Ihr Vertriebspartner für



ABACUS
Business Software

www.projekt7.ch

projekt7