

ANHANG 4

KOSTEN

1. DIENSTAUFTRAGS- / PROJEKTAUFTRAGSKOSTEN

Siehe separates Dokument (z. B. Annex) zu (a) Installationsgebühren für neue Standorte und Dienste, (b) wiederkehrenden Gebühren für Dienste (einschliesslich verfügbarer Rabatte, falls zutreffend), (c) anderen Gebühren (falls zutreffend), (d) Zeit- und Materialtarifen und (e) besonderen Anweisungen für die Rechnungsstellung (falls zutreffend).

2. „BREAK/FIX“ MODELL KOSTEN

SHARKBYTE AG bemüht sich dieses Modell so wenig wie möglich anwenden zu müssen. Vor allem planbare, Regelmässige Einsätze, auch solche die „vor Ort“ Aktivitäten benötigen, können über spezifische Pauschalen innerhalb der Servicepakete abgehandelt werden.

Doch falls Arbeiten ausserhalb eines Dienst- und/oder Projektauftrags stattfanden, werden diese pro Stunde mit dem entsprechenden Stundensatz (siehe Liste) verrechnet.

Dienstleistung	Stundensatz (CHF)
IT System Engineering	230.00
Cloud Application Coaching	230.00
Management Consulting (C-Level Consulting)	350.00

Die Reisezeit entspricht Arbeitszeit und wird mit dem entsprechenden Stundensatz verrechnet.

3. LIZENZ- UND ABONNEMENTSKOSTEN

Monatliche Kosten die durch den Bezug von Lizenzen und/oder Abonnemente (Subscription) entstehen, werden dem Kunden jeweils monatlich in Rechnung gestellt und können nicht per Quartal oder pro Jahr bezahlt werden. Ausgenommen ist, wenn der Hersteller Quartals- bzw. Jahreslizenzierungen / -Abonnemente anbietet.

4. SUPPORTERWEITERUNG

Die Supportzeiten können mit „Pikett-Support“ zu entsprechenden monatlichen Pauschalpreisen erweitert werden. Die Regelung und Definition ist in der Annex fixiert.

Während den regulären Supportzeiten gelten die definierten SLA-Metriken aus den Analyse- und Kundendokumentationen und diejenigen der Standard-SLA (Anhang 2).

Die „Pikett-Supportzeiten“ garantieren eine erst Reaktion von max. 4h für „Incidents“ und max. 2h bei „Problems“ (siehe Anhang 2)

4.1. DEFINITION „NOTFALL“

Über die Definition „Notfall“ entscheidet die in Anhang 3 definierte, verantwortliche Person des Kunden. In der Regel spricht man von einem „Notfall“ in der IT, sobald mehrere Personen gleichzeitig verhindert sind, ihre Arbeitstätigkeiten zu den gewohnten Arbeitszeiten durchzuführen.

Pauschalbetrag

Bei einem „Notfall“ ausserhalb der definierten Support- und Pikettzeiten wird ein Pauschalbetrag pro Supportfall fällig. Weiter werden die Aufwände gemäss Stundensatzangaben (Punkt 2) in Rechnung gestellt. Bei sämtlichen Notfalleinsätzen ausserhalb der Support- und Pikettzeiten gilt „Service nach Best Effort“ → keine garantierte erst Reaktionszeit.

Supportzeiten	Abgrenzung Supportzeiten	Pauschale (CHF)
Regulärer Support Montag bis Freitag 08:00 bis 17:00 Uhr	Montag bis Freitag 07:00 bis 08:00 Uhr und 17:00 bis 20:00 Uhr	700.00
Kein Pikett auf Abruf	Montag bis Donnerstag 20:00 bis 07:00 Uhr	2'100.00
	Freitag bis Montag 20:00 bis 07:00 Uhr	3'500.00
Verlängerte Supportzeiten Montag bis Freitag 08:00 bis 17:00 Uhr Regulärer Support	Montag bis Donnerstag 20:00 bis 07:00 Uhr	1'400.00
	Freitag bis Montag 20:00 bis 07:00 Uhr	2'800.00
Montag bis Freitag 07:00 bis 08:00 Uhr & 17:00 bis 20:00 Uhr Pikett-Support auf Abruf		
Verlängerte Arbeitswoche Montag bis Freitag 08:00 bis 17:00 Uhr Regulärer Support	Montag bis Samstag 07:00 bis 08:00 Uhr und Montag bis Freitag 17:00 bis 20:00 Uhr	700.00
Samstag 08:00 bis 17:00 Uhr Pikett-Support auf Abruf	Montag bis Freitag 20:00 bis 07:00 Uhr	1'400.00
	Samstag bis Montag 17:00 bis 07:00 Uhr	2'100.00
7x24 Pikett-Support Montag bis Freitag 08:00 bis 17:00 Uhr Regulärer Support	Keine Abgrenzung	Keine Kosten
Montag bis Donnerstag 17:00 bis 08:00 Uhr und Freitag bis Montag 17:00 bis 08:00 Uhr Pikett-Support auf Abruf		