

# Unser Support

Für Tingo ist die Arbeit nach dem erfolgreichen Abschluss Ihres Projektes nicht zu Ende. Mit unseren Support-Dienstleistungen stehen wir Ihnen für Ihre Anliegen, Fragen und Probleme an sieben Tagen die Woche zur Verfügung.

Unsere hohen Qualitätsstandards, welche Sie während des Projekts erfahren durften, garantieren wir Ihnen auch in unseren Support-Dienstleistungen.

Wir sind klein genug, um Sie persönlich zu beraten und sind bestens vertraut mit Ihren Herausforderungen und Besonderheiten. Gleichzeitig sind wir gross genug, um Ihnen einen umfassenden Support aus einer Hand gewährleisten zu können.

## Ihre Vorteile

- Einfache und direkte Kommunikationswege
- Klare Verantwortlichkeiten (eine Ansprechperson)
- Persönlicher Support durch das fachkompetente Tingo-Team
- Garantiert schnelle Reaktionszeit
- Fernwartung und Überwachung
- Transparenz durch Reportings
- Keine Fallpauschale von 250.00 CHF



## Unsere Supportangebote

Produktname	9x5	13x5	13x7
Supporttage	Montag bis Freitag	Montag bis Freitag	Montag bis Sonntag (inkl. Feiertage)
Supportzeiten	08:00 bis 17:00 Uhr	08:00 bis 21:00 Uhr	08:00 bis 21:00 Uhr
Reaktionszeit	2 Stunden	2 Stunden	2 Stunden
Intervention	Reaktiv (siehe Optionen)	Reaktiv (siehe Optionen)	Reaktiv (siehe Optionen)
Kosten pro Monat	500.00 CHF	650.00 CHF	900.00 CHF
Abrechnung	pro Monat 30 Minuten inklusive, danach wird die geleistete Arbeit im 15-Minuten-Rhythmus à 39.50 CHF abgerechnet.	pro Monat 60 Minuten inklusive, danach wird die geleistete Arbeit im 15-Minuten-Rhythmus à 39.50 CHF abgerechnet.	pro Monat 90 Minuten inklusive, danach wird die geleistete Arbeit im 15-Minuten-Rhythmus à 39.50 CHF abgerechnet.

## Optionen

Proaktive Intervention	Aktives Monitoring der gesamten Infrastruktur durch das Monitoringsystem und das Support-Team	+ 350.00 CHF pro Monat (zzgl. zum Supportangebot)
------------------------	---	--

## Initiale Kosten

Fernwartungs-Infrastruktur	Einrichtung Fernwartungs-Infrastruktur (Hardware, Tingo Security Gateway, Router/Modem, Internetanschluss etc.) – unabhängig davon, ob Hardware/Internet via Kunde oder Tingo bereitgestellt wird.	2000.00 CHF
Individuelle Anpassungen und Wünsche	Kundenspezifische Einrichtungen und Einstellungen, Schulungen, Alarmierungen etc.	nach Aufwand 158.00 CHF pro Stunde

## Standardsupport ohne Vertrag

Produktname	7x5
Supporttage	Montag bis Freitag
Supportzeiten	08:00 bis 12:00 Uhr, 14:00 bis 17:00 Uhr
Reaktionszeit	24 Stunden
Intervention	Reaktiv (siehe Optionen)
Abrechnung	die geleistete Arbeit wird im 15-Minuten-Rhythmus à 39.50 CHF abgerechnet. Zusätzlich wird pro Fall eine Pauschale von 250.00 CHF verrechnet.

