

# Helpdesk Packages

Alles, was Sie brauchen - in einem Paket.

Bezahlen Sie nicht mehr für Leistungen, die Sie gar nicht benötigen. Mit unseren Paketen erhalten Sie genau den Service, welchen Sie auch wirklich brauchen und Sie bezahlen auch nur noch das, was Sie effektiv nutzen.

Ein Systemproblem, eine Usereröffnung oder Lizenzverwaltung – all das ist sehr wichtig, bedeutet aber auch Aufwand und setzt Fachwissen voraus. Unser Helpdesk nimmt Anliegen auf und löst die Probleme direkt mit dem Anwender.

BASIC	BRONZE	SILVER	GOLD	PLATINUM
CHF / Mt. <b>0.-</b>	CHF / Mt. <b>250.-</b>	CHF / Mt. <b>650.-</b>	CHF / Mt. <b>950.-</b>	CHF / Mt. <b>1'100.-</b>
Betirebszeiten <b>Mo - Fr</b> <b>07:00 - 18:00</b>	Betirebszeiten <b>Mo - Fr</b> <b>07:00 - 18:00</b>	Betirebszeiten <b>Mo - So</b> <b>07:00 - 18:00</b>	Betirebszeiten <b>Mo - Fr</b> <b>24h</b>	Betirebszeiten <b>Mo - So</b> <b>24h</b>
Reaktionszeit <b>Best-Effort</b>	Reaktionszeit <b>&lt; 2h</b>	Reaktionszeit <b>&lt; 2h</b>	Reaktionszeit <b>&lt; 1h</b>	Reaktionszeit <b>&lt; 1h</b>
Lizenzmutationen <b>inkl.</b>	Lizenzmutationen <b>inkl.</b>	Lizenzmutationen <b>inkl.</b>	Lizenzmutationen <b>inkl.</b>	Lizenzmutationen <b>inkl.</b>
Tickets <b>Fallpauschale</b>	Tickets <b>Ticket-Handling</b>	Tickets <b>Ticket-Handling</b>	Tickets <b>Ticket-Handling</b>	Tickets <b>Ticket-Handling</b>
Bereitschaft <b>exkl.</b>	Bereitschaft <b>inkl.</b>	Bereitschaft <b>inkl.</b>	Bereitschaft <b>inkl.</b>	Bereitschaft <b>inkl.</b>
	Kundenportal <b>inkl.</b>	Kundenportal <b>inkl.</b>	Kundenportal <b>inkl.</b>	Kundenportal <b>inkl.</b>

Alle Helpdesk Pakete beinhalten den Zugriff auf unsere Support Organisation während den im jeweiligen Paket definierten Betriebszeiten und die kostenfreie Lizenz-Mutation für CSP-Kunden\*. Die Reaktionszeiten unterscheiden sich ebenfalls je nach Paket. Als Reaktionszeit wird die Zeit vom Eingang der Störungsmeldung bis zum Beginn der Störungsanalyse durch einen qualifizierten Support Engineer bezeichnet.



Im Paket **BASIC** kann die Reaktionszeit nicht garantiert werden und bei Anfragen ist eine Fallpauschale\*\* fällig. Die Pakete **BRONZE, SILVER, GOLD & PLATINUM** unterscheiden sich in den Betriebszeiten und dem Zugriff auf das Kundenportal sowie, dass für nicht inkludierte Leistungen während der Standard Supportzeiten (Mo - Fr, 07:00 - 18:00 Uhr, exkl. Feiertage) keine Fallpauschale fällig ist.

\*CSP Kunden: Für Kunden, die ihre Microsoft 365 Lizenzen und Azure Subscriptions bei der Somnitec im Cloud Solution Provider (CSP) Modell beziehen, sind sämtliche Lizenzmutationen kostenfrei.

\*\* Ausserhalb der Standard Supportzeiten und der definierten Betriebszeiten differenzieren sich die Fallpauschalen. Eine Übersicht über die Fallpauschalen finden Sie unter [www.somnitec.ch/support](http://www.somnitec.ch/support).

## Beispiele für Paketwahl

Business Application Support	Office / Administration, z. B. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Architekten</li> <li>• Treuhänder</li> <li>• Asset Management</li> </ul>	Detailhandel, Transportwesen, Logistik	Office / Administration, z. B. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Immobilien</li> <li>• Fashion</li> <li>• Tourismus</li> <li>• Finance Services</li> </ul>	Internationale Kunden mit Produktion und/oder Handel
Paketwahl <b>BASIC</b>	Paketwahl <b>BRONZE</b>	Paketwahl <b>SILVER</b>	Paketwahl <b>GOLD</b>	Paketwahl <b>PLATINUM</b>
Sporadische Unterstützung bei applikatorischen Themen, ohne Hosting bei Somnitec	Support zu den regulären Office-Zeiten	Abdeckung der Geschäftszeiten, auch am Samstag und Sonntag	Mit zusätzlicher Unterstützung ausserhalb der regulären Bürozeiten	Abdeckung aller Zeitzonen, 3-Schicht u.ä.

### Unsere Support Organisation

Ihre Anliegen werden zentral durch unseren SPOC (Single Point of Contact) aufgenommen und in unserem in-ternen System registriert. Dazu gehören neben Störungsmeldungen auch Anfragen für Anpassungen (Changes) oder Lizenzmutationen. Die Anfragen werden, wo möglich, direkt durch unser Operations Team bearbeitet und gelöst und bei schwereren Fällen in die spezialisierten 2nd Level Teams gegeben. Bei besonders schwierigen Fällen involvieren wir selbständig den Hersteller oder Lieferanten. Dabei stehen uns bevorzugte Kanäle zur Verfügung, um eine bestmögliche Lösungszeit zu gewährleisten. Bei Paketen mit definiertem SLA (Service Level Agreement) erledigen wir Ihr Anliegen innerhalb der geltenden Servicezeiten.

Weiterführende Informationen dazu finden Sie unter [www.somnitec.ch/support](http://www.somnitec.ch/support)