

Support

1 / 2

Trotz modernster Technologien können Ausfälle oder Fehler nicht vermieden werden – hier ist eine schnelle Abhilfe gefragt. IOK bietet Ihnen einen speziellen Service, der schnell und effizient auf Ihre technischen Probleme und Fragen zum jeweiligen Produkt reagiert. Sichern Sie sich mit unseren Support-Verträgen optimal gegen technische Probleme ab.

	support.FREE	support.BASIS	support.ADVANCED	support.PRO
Telefon: 05246/9290-0	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Fax: 05246/9290-111	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
E-Mail: support@iok.net	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Hotline ¹ :	Montag bis Donnerstag	08 – 16 Uhr	08 – 18 Uhr	08 – 20 Uhr
	Freitag	08 – 14 Uhr	08 – 16 Uhr	08 – 18 Uhr
FreeCalls ² (pro Monat)	5	10	20	40
Reaktionszeit ³ (Arbeitstag)	24 Stunden	12 Stunden	4 Stunden	4 Stunden
ISC: https://support.iok.net	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Produktinfos	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Fehlerbenachrichtigung	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Notfallnummer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
direkter Ansprechpartner	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Rabatt auf Dienstleistungsstunden ⁴	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	10%	20%
Remote	<input type="checkbox"/>	1	3	5
Optional: Hardware	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Optional: Extension	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Optional: 24/7	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Preis pro Jahr	0,- €	589,- €	3.190,- €	7.980,- €

¹ außer an Feiertagen

² Supportaufwand unter 15 Minuten, sonst Abrechnung nach aktuellen Dienstleistungssätzen; nicht für Remote nutzbar

³ Die Reaktionszeit definiert die Zeit zwischen der Annahme und der Qualifizierung Ihrer Anfrage, sofern diese Zeitspanne innerhalb der definierten Hotlinezeiten liegt. Die Hotlinezeit definiert die Servicezeiten, in denen Ihre Anrufe qualifiziert und Dienstleistungen per Remote-Zugriff oder Vor-Ort erbracht werden. Außerhalb dieser Zeiten angenommene und beantwortete Anrufe werden am folgenden Arbeitstag innerhalb der für Sie gültigen Hotlinezeit qualifiziert.

⁴ aufgenommen Sonderkonditionen – Rabatt auf Dienstleistungsstunden für die im Vertrag angegebenen Systeme

Support

2 / 2

In der folgenden Übersicht werden die einzelnen Optionen unserer Supportverträge genauer erläutert. Ein Upgrade auf einen höheren Supportlevel ist jederzeit möglich, ein Downgrade auf einen geringeren Supportlevel nach Ablauf des aktuellen Supportvertrages. Bei Detailfragen stehen unsere Vertriebsmitarbeiter gerne in einem persönlichen Gespräch zur Verfügung.

ISC (IOK Support Center):	<ul style="list-style-type: none"> - Internet-Adresse - persönliches Kunden-Login - Supportumfang individuell je nach Kunden-Login 	https://support.iok.net
Produktinfos:	<ul style="list-style-type: none"> - E-Mail-Support für das jeweilige Produkt - produktspezifische Infos über Updates/Patches im ISC 	
Fehlerbenachrichtigung:	<ul style="list-style-type: none"> - Überwachung wichtiger Dienste (z.B. SMTP, WWW, DNS, FTP, etc.) - Benachrichtigung per e-Mail / SMS 	
Notfallnummer:	<ul style="list-style-type: none"> - spezielle Telefonnummer - schneller Support bei technischen Notfällen 	
direkter Ansprechpartner:	<ul style="list-style-type: none"> - persönlicher Ansprechpartner / direkte Durchwahl 	
Rabatt auf Dienstleistungsstunden:	<ul style="list-style-type: none"> - Reduzierung des aktuellen Dienstleistungsstundensatzes in Höhe des entsprechenden Prozentwertes 	
Hardware:	<ul style="list-style-type: none"> - Ersatz der Hardware im Störfall vor Ort - Option nur nach Absprache verfügbar - Laufzeit - Preis pro Jahr 	12 Monate 10,- €
Remote:	<ul style="list-style-type: none"> - Bereitstellung einer Fernwartungsmöglichkeit auf ein System bzw. gesamte Netzwerke - unsere Netzwerktechniker können online eingreifen und Fehler beseitigen - bei komplexen Störungen in Ihrem Netzwerk gelangen unsere Netzwerktechniker an wichtige Daten für die Erstanalyse, um weitere Maßnahmen in Ihrem Hause durchzuführen (z.B. Active Directory Troubleshooting) - keine kommunikativen Missverständnisse bei der Beschreibung der Störung - keine großen zeitlichen Verzögerungen durch lange Anfahrtswege - Voraussetzung: Einstellungen und Anpassungen in Ihrem Hause vorhanden (Router, ISDN-Adapter, Fernwartungs-Software, etc.) - es gelten die aktuellen Dienstleistungssätze 	
Extension:	<ul style="list-style-type: none"> - Verlängerung Supportzeit: Wochenende und Feiertage - Laufzeit - Preis 	08 – 18 Uhr 12 Monate auf Anfrage
24/7:	<ul style="list-style-type: none"> - Verlängerung Supportzeit: 24 Std. / 7 Tage die Woche - Laufzeit - Preis 	12 Monate auf Anfrage

Alle Preise verstehen sich zzgl. gesetzlicher Mehrwertsteuer.