



## SharePoint Support 2017.01

### Zweck des Dokumentes

Es beschreibt, wie Sie unseren SharePoint-Support beziehen können

### Definition SharePoint-Support

Support ist, wenn Sie unsere Hilfe wünschen um Ihr SharePoint anzupassen. Der Support beinhaltet Beratung, Hilfeleistungen, Schulung, Machbarkeitsabklärungen usw., sowohl telefonisch, per Mail, per Fernwartung und auch kleinere Folgearbeiten, die aus einer solchen Anfrage resultieren. Die Aufgabenkomplexität ist die von Power-Anwendern.

Behebung von Plattformstörungen (Serverstörungen), die nicht durch den Kunden verursacht wurden, gelten nicht als Support. Deren Behebung ist kostenlos.

Komplexere Tätigkeiten wie Programmierung oder Konzeptarbeiten gelten nicht als Support, da oft andere Stundensätze (Berater, Entwickler, Gestalter) verwendet werden.

### Support nach Aufwand und Kostenoptimierung

Sie können jederzeit SharePoint-Support nach Aufwand beziehen. Dieser wird Ihnen gemäss unseren veröffentlichten Stundensätzen verrechnet. Diese finden Sie auf <http://www.sharepoint-foundation-hosting.ch>. Zurzeit beträgt dieser CHF 200.-/Stunde exkl. MWST. Die effektiven Kosten werden nach Aufwand im Viertelstundentakt abgerechnet. Es empfiehlt sich daher kleinere Anfragen nicht einzeln, sondern gebündelt zu stellen. So vereinfachen Sie uns die Arbeit und sparen Kosten.

### 10-Stundenpakete mit 10% Rabatt

Bei grösserem Supportbedarf können Sie im Voraus 10-Stunden-Pakete buchen, mit 10% Ersparnis. Zurzeit kostet ein 10h Paket CHF 1800.- exkl. MWST, wobei der aktuelle Preis sich nach den online-veröffentlichten Preisen richtet. Diese Pakete werden im Voraus bezahlt und verfallen nach einem Jahr.

### Support für SharePoint-Lösungen auf anderen Servern

Gerne unterstützen wir auch Ihre SharePoint-Lösung die anderswo, beispielsweise bei Ihnen, gehostet ist. Da wir dort weniger Möglichkeiten haben als auf unserer Infrastruktur, ist der Support komplexer.

### Programmierung auf SharePoint

Bei komplexeren Anforderungen entwickeln wir für Sie massgeschneiderte SharePoint Lösungen. Rufen Sie uns dazu an oder senden Sie uns Ihren Wunsch auf [info@sphosting.ch](mailto:info@sphosting.ch).

### Geltungsbereich

Gültig ab 1. Januar 2017, es gelten die 2sic AGB ([2qr.ch/agb](http://2qr.ch/agb)).