



astendo

digitale Lösungen aus Berlin

Datenblatt

Wartung



Unsere Wartungsverträge

Wartungsvertrag – was ist das eigentlich und brauche ich den?

Sehr geehrter Kunde,

die Frage, ob ein Wartungsvertrag sinnvoll für Sie ist, lässt sich pauschal und generell nicht beantworten und ist individuell auch sehr unterschiedlich zu bewerten.

Prinzipiell sichert Ihnen ein Wartungsvertrag definierte Konditionen sowie eine Verfügbarkeit bei der Analyse oder Behebung technischer Probleme zu und bietet Ihnen eine Reihe weiterer nützlicher Benefits, je nach Vertragsart. Es gibt bei astendo unterschiedliche Vertragsarten, ganz nach Ihrem Bedarf; **Starter**, **Basic**, **Standard** und **Premium**.

Alle Verträge bieten Ihnen ein wichtiges Grundkontingent an Support, mit dem auch der monatliche Anruf „*Wie ging das noch?*“ abgedeckt ist. Aber auch wenn Sie nicht jeden Monat Fragen für uns haben, bietet ein Wartungsvertrag viele nützliche Vorteile:

- **Bevorzugt** - Wartungsvertragskunden werden grundsätzlich bei der Bearbeitung von Supportanfragen bevorzugt behandelt.
- **Geschult** - regelmäßige kostenlose Schulungswebinare zu unterschiedlichen Themenbereichen, in denen Ihre neuen Mitarbeiter schnell in den bestehenden Anwendungen geschult werden können oder auch ganz individuelle Anfragen beantwortet werden.
- **Begünstigt** - vergünstigte Konditionen bei Updates, technischer Unterstützung sowie bessere Basiskonditionen bei Consulting oder Support.
- **Informiert** - verschaffen Sie sich stets einen aktuellen Überblick über den Verlauf Ihrer Anfrage bei astendo über das astendo Supportportal. Regelmäßige Informationen über aktuelle Entwicklungen halten Sie auf dem Laufenden.
- **Unbekümmert** - alle Supportfälle bei astendo sind damit abgedeckt; IT, cobra, editManager, eventManager, webExtension, SelectLine usw.
- **Geschützt** - Datenschutz ist uns wichtig. Mit unseren TOMs und vorbereitetem AV-Vertrag haben Sie mit astendo einen sicheren Partner auf Ihrer Seite.



Wartungsverträge im Überblick

	Starter	Basic	Standard	Premium
Kosten	50 EUR mtl.	100 EUR mtl.	180 EUR mtl.	250 EUR mtl.
Support inkl.	¼ Stunde	1 Stunde	2 Stunden	3 Stunden
	<ul style="list-style-type: none"> • Kurzer Abrechnungstakt 15 Minuten • Vergünstigter Stundensatz 115 EUR • AV-Vertrag • Jährliche Übermittlung der TOMs • Fernwartung • Nutzung astendo-FAQ 	<ul style="list-style-type: none"> • Wie Starter + Vergünstigter Stundensatz 110 EUR + Kostenfreie Nutzung Schulungsvideos + Nutzung astendo Supportportal 	<ul style="list-style-type: none"> • Wie Basic + Vergünstigter Stundensatz 100 EUR + Reaktionszeit 4 Stunden + Kostenfreie Nutzung Telefonkonferenzsystem + Teilnahme an 2 kostenlosen Schulungswebinaren pro Jahr 	<ul style="list-style-type: none"> • Wie Standard + Vergünstigter Stundensatz 95 EUR + Priorisierter Ansprechpartner + Unbegrenzte Teilnahmen an Schulungswebinaren pro Jahr
			Meist gewählt	





Leistungsübersicht

	Ohne	Starter	Basic	Standard	Premium
--	------	---------	-------	----------	---------

Abrechnung

Monatliche Kosten	-	50,-	100,-	180,-	250,-
Weitere Stunden	120,-	115,-	110,-	100,-	95,-
Abrechnungstakt / Minuten	30	15	15	15	15
Mindestvertragslaufzeit / Monate	-	6	3	3	3
Kündigungsfrist / Monate	-	3	3	3	3

Leistungen

Kostenloser Grundsupport in Minuten / Monat	-	15	60	120	180
Support per Telefon, E-Mail, Fernwartung	✓	✓	✓	✓	✓
Kostenlose Bereitstellung Telefonkonferenzsystem bei Bedarf	-	-	-	✓	✓
Reaktionszeiten / Stunden	-	-	-	4	4
Nutzung faq.astendo.de	✓	✓	✓	✓	✓
Nutzung astendo Supportportal	-	-	✓	✓	✓
Priorisierter Ansprechpartner	-	-	-	-	✓

Datenschutz

Auftragsverarbeitungsvertrag	✓	✓	✓	✓	✓
Übermittlung technisch organisatorische Maßnahmen (TOMs), jährliche Aktualisierung	✓	✓	✓	✓	✓
Vorlagenmuster für Standardverarbeitungen	-	-	✓	✓	✓

Informationen

Per E-Mail	✓	✓	✓	✓	✓
------------	---	---	---	---	---

Webinare und Videos

Bereitstellung Schulungsvideos	-	-	✓	✓	✓
Kostenlose Teilnahme an Schulungswebinaren „offene Fragen“ (1 x Quartal)	-	-	-	✓	✓
Kostenlose Teilnahme an Schulungswebinaren für neue Mitarbeiter (1 x Quartal)	-	-	-	2	✓