

## ILIAS-Support

Alles auf einer Hand – wir übernehmen für Sie den Support und sind auch für Ihre Kunden und Nutzer die kompetenten Ansprechpartner. Sie profitieren von unserer professionell eingerichteten Support-Infrastruktur. Für Ihre Projekte stellen wir den Support auf 1st-Level (Support der Endanwender) und 2nd-Level (Support Ihrer Servicedesk-Mitarbeitenden) sicher.

Bei Projekten, welche wir für Sie supporten, brauchen Sie uns lediglich die zur Durchführung des Supports erforderlichen Informationen und Zugangsdaten zu übergeben und die Ansprechpartner für den 3rd-Level-Support mitzuteilen. Ansprechpartner können eigene Mitarbeitende sein, oder Institutionen, mit welchen Sie entsprechende Supportverträge abgeschlossen haben. I.d.R. sind es jene Parteien, welche beispielsweise für den Server-Unterhalt verantwortlich oder für das Projekt auf software-technischer Ebene zuständig sind.

### Überblick Supportdienstleistungen

<b>Anfrageart</b>	Anfragen per E-Mail Als Support-E-Mail-Adresse kann entweder eine @sr-support.ch-Adresse oder eine beliebige Adresse Ihrer Institution. z.B. projektsupport@<IhreInstitution>.ch verwendet werden. Die E-Mails werden von unserem eigenen Ticket-System an unsere Mitarbeitenden verteilt.
<b>Abrechnung</b>	Die kleinste Zeiteinheit für die Lösungsfindung beträgt pro Anfrage 15 Minuten. Nach Ablauf der ersten 15 Minuten wird im Minutentakt abgerechnet
<b>Stundenansatz</b>	CHF 180
<b>Stundenansatz Euro-Raum<sup>1</sup></b>	EUR 150
<b>Rechnungsstellung</b>	Um den administrativen Aufwand auf beiden Seiten möglichst gering zu halten, können Sie bei uns im Voraus Stundenpakete beziehen. Ein Stundenpaket umfasst mindestens 10 Stunden. Die Stundenpakete haben kein Verfallsdatum.

Alle angegebenen Preise verstehen sich exkl. Mehrwertsteuer. Für Kunden aus der Schweiz gelten die Preise in Schweizer Franken. Wir übernehmen das Wechselkursrisiko für Vertragskunden aus dem Euro-Raum. Es gelten die Preise in Euro exkl. MwSt. Die Rechnungen werden bei ausländischen Kunden ohne Schweizer Mehrwertsteuer versendet. Für die Abrechnung einer allfälligen Mehrwertsteuer im Ausland ist der Kunde verantwortlich.

Gerne entlasten wir Sie im Support und freuen uns auf Ihre unverbindliche Anfrage:

Telefon: +41 31 972 52 22, E-Mail: info@studer-raimann.ch

<sup>1</sup> zum Kurs von CHF 1.20 / EUR 1, gilt für Kunden aus Staaten mit Landeswährung EUR.