SUPPORT BEDINGUNGEN
DER ABTIS GMBH

Fassung: Juli 2026

Allgemeine Informationen

Unseren technischen Support erreichen Sie durchgehend per E-Mail (support@abtis.de) oder über unser my.abtis Portal (https://my.abtis.de). Während unserer Supportzeiten (montags bis freitags von 08:00 bis 18:00 Uhr) ist unser Team zudem telefonisch unter +49 7231 4431 200 erreichbar.

An Feiertagen (Bund & Baden-Württemberg) sowie außerhalb unserer Supportzeiten sind wir ausschließlich für unsere 24/7 Supportkunden telefonisch erreichbar.

Im Rahmen des Supports erstellen wir bei Bedarf und in Abstimmung mit dem Kunden auch ein Support Ticket bei Microsoft über unseren bestehenden Microsoft Premier Support Vertrag. Hierbei ist zu beachten, dass zusätzliche Kosten entstehen können.

Supportleistungen für unsere CSP Kunden

Unser Supportteam unterstützt alle Kunden in den Themenfeldern Office 365, Microsoft 365 und Azure. Unseren CSP Kunden stellen wir für die im abtis CSP Programm bezogenen Produkte einen kostenlosen E-Mail Support (csp-support@abtis.de) zur Verfügung.

Ebenfalls im Support enthalten sind sämtliche abtis Managed Cloud Produkte hinsichtlich Funktionalität und Verfügbarkeit.

Vom kostenlosen E-Mail Support ausgeschlossen sind OnPrem-, Hardware- und Betriebssystemprobleme sowie Changes (geplante Änderungen). Der kostenlose E-Mail Support ist ausschließlich für IT-Administratoren bzw. IT-Verantwortliche verfügbar und stellt keinen Enduser-Support dar.

Self-Service Links für Office 365

Die Microsoft Support Seite mit zahlreichen FAQs, Videos und Anleitungen rund um Office & Microsoft 365 finden Sie unter https://support.office.com/de-de.

SLAs & Reaktionszeiten

Im Rahmen unserer verschiedenen Support- & abtis Services bieten wir unterschiedliche SLAs und Reaktionszeiten.

- abtis Services Kunden entnehmen die vereinbarten SLAs bzw. Reaktionszeiten ihrem bestehenden Vertrag.
- Die Reaktionszeit unseres kostenlosen CSP E-Mail Supports beträgt während der Supportzeiten 72 Stunden.
- Kunden ohne bestehenden Vertrag bzw. ohne CSP Bezug über abtis garantieren wir keine SLAs bzw. Reaktionszeiten.
- Die Reaktionszeit bei den abtis Managed Cloud Produkten beträgt 8 Stunden während der Supportzeiten.

Kosten & Preise

Sämtliche Supporttätigkeiten durch abtis, mit Ausnahme unseres kostenlosen CSP E-Mail Supports, sind kostenpflichtig. Während der Supportzeiten erfolgt die Abrechnung je angefangene Viertelstunde im 15-Minutentakt (15 Minuten entsprechen einer Einheit) nach Aufwand. Je Einheit berechnen wir 50,00 EUR. Außerhalb der Supportzeiten (gilt nur für unsere 24/7 Supportkunden) rechnen wir die erste angefangene Stunde und anschließend im 15-Minutentakt ab.

Supportleistungen innerhalb unserer abtis Managed Services sind, abhängig von der vertraglichen Regelung, kostenfrei. Die Details Ihrer Supportleistungen sowie individuelle Preise entnehmen Sie Ihrem bestehenden Vertrag. Bei abtis Managed Cloud Produkten entnehmen Sie Ihre Supportleistungen der Leistungsbeschreibung des Produkts.

abtis GmbH
Wilhelm-Becker-Str. 11b
75179 Pforzheim
Fon +49 7231 4431 0

Geschäftsführer Thorsten Weimann
HRB 240854 AG Mannheim
www.abtis.de
info@abtis.de

Sparkasse Pforzheim Calw
IBAN DE90 6665 0085 0000 7503 28
BIC PZHSDE66XXX
USt-ID/VAT DE229828094