

SUPPORT BEDINGUNGEN DER ABTIS GMBH

Fassung: Juni 2022

Allgemeine Informationen

Unseren technischen Support erreichen Sie durchgehend per E-Mail (support@abtis.de) oder über unser Supportportal (<https://servicedesk.abtis.de>). Das Supportportal steht ausschließlich unseren abtis Services Kunden zur Verfügung. Während unseren Supportzeiten von 08:00 bis 18:00 Uhr werktags 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.

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-Mailsupport (csp-support@abtis.de) zur Verfügung. Im Rahmen dieses Supports erstellen wir bei Bedarf auch ein Support Ticket bei Microsoft über unseren bestehenden Microsoft Premier Support Vertrag.

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

Vom kostenlosen E-Mailsupport ausgeschlossen sind OnPrem-, Hardware- und Betriebssystemprobleme sowie Changes (geplante Änderungen). Der kostenlose E-Mailsupport ist ausschließlich für IT-Administratoren bzw. IT-Verantwortliche und stellt keinen Endusersupport 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-Mailsupports beträgt 72 Stunden an Werktagen.
- 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 an Werktagen.

Kosten & Preise

Sämtliche Supporttätigkeiten durch abtis, mit Ausnahme unseres kostenlosen CSP E-Mailsupports, 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.