

SERVICELLEISTUNGEN UND VORTEILE DES SABO PREMIUM SUPPORTVERTRAGES

SERVICELLEISTUNG	BASIC ohne Supportvertrag	PREMIUM mit Supportvertrag
Technische Produktberatung Allgemeine Fragen und Beratung per Telefon, Video-Calls und E-Mail	✓	✓
Online-FAQ und Dokumentation Zugang zu häufig gestellten Fragen und Produktdokumentationen	✓	✓
Service-Portal Zugang und Bearbeitung Ihrer Meldungen und Anfragen	✓	✓
System-Updates Bereitstellung von Firmware-, Runtime- und System-Updates	✓	✓
Reaktionszeit innerhalb unserer Supportzeiten	≥ 72 Stunden	≤ 2 Stunden
Qualifizierter CODESYS Support Unterstützung durch Experten im Umgang mit CODESYS	—	✓
Premium-Kundenbetreuung Persönlicher Ansprechpartner und Priorisierung bei der Behandlung Ihrer Anfragen	—	✓
Fernwartung Diagnosen und Software-Updates Remote	—	✓

EXTENDED Kostenpflichtige Serviceleistungen frei hinzubuchbar	BASIC ohne Supportvertrag	PREMIUM mit Supportvertrag
IP Connectivity Support Unterstützung bei der Netzwerk- und Systemkonfiguration	150 €/Std.	- 10%
Fehlerbehebung Unterstützung bei der Fehlersuche, anschließender Analyse und Behebung	150 €/Std.	- 10%

EXTENDED Kostenpflichtige Serviceleistungen frei hinzubuchbar	BASIC ohne Supportvertrag	PREMIUM mit Supportvertrag
Produktentwicklung – Hard- und Software Allgemeine Fragen und Beratung per Telefon, Video-Calls und E-Mail	1.200 €/Tag	– 10%
Softwareentwicklung Programmierung von Anwendersoftware, CODESYS-Bibliotheken, Software- anpassungen	1.200 €/Tag	– 10%
Inbetriebnahme Durchführung von Inbetriebnahmen vor Ort oder Remote	1.200 €/Tag	– 10%
Beratung (national) Lösungskonzepte, Machbarkeitsstudien, Unterstützung bei der Auswahl und Implementierung elektronischer Systeme	1.200 €/Tag	– 10%
Dokumentation Erstellung von Pflichten- & Lastenheft, Benutzerhandbücher, ...	1.200 €/Tag	– 10%
Schulung in CODESYS <ul style="list-style-type: none"> • Schulungsvorbereitung • Kundenindividuelle Schulung 	600 €/Tag 1.200 €/Tag	—
Reisekosten & Spesen <ul style="list-style-type: none"> • Spesenpauschale • Km-Pauschale (Bei Anreise mit PKW) • Sonstige Anreisevarianten • Übernachtung • Wegezeiten: <ul style="list-style-type: none"> - Werktags - Samstags, sonn- und feiertags 		36 €/Tag 0,95 €/km nach Aufwand nach Aufwand 90 €/Std. 135 €/Std.

Es gelten die Vertragsbedingungen für Serviceleistungen und Supportverträge der SABO Elektronik GmbH.