



markus pulver  
 sieb-/ digitaldrucktechniker  
**SwissDPI Consulting Pulver**  
 Killernweg 3  
 ch-6418 rothenthurm  
 tel.: +41.41.838 0700  
 FAX: +41.41.838 0702  
 Mobil: +41.79.3377971  
 e-mail: [markus.pulver@swissdpi-consulting.com](mailto:markus.pulver@swissdpi-consulting.com)  
[info@swissdpi-consulting.com](mailto:info@swissdpi-consulting.com)  
 HP: [www.swissdpi-consulting.com](http://www.swissdpi-consulting.com)  
 MwSt.-Nr.: 703 007

16. April 2009

## Support und Dienstleistungen

**Wir geben unser Bestes, um das Problem oder die Aufgabe möglichst rasch zu lösen. Es gibt in dieser komplexen Materie jedoch keine Garantie, dass die Probleme einfach und rasch zu lösen sind. Manchmal helfen nur Austausch von defekter Hardware und/oder eine komplette Neuinstallation von Treibern, Software oder sogar des Betriebssystems. Das Problem kann aber durch die Komplexität auch bei den verwendeten Materialien, oder den Vor- und Nachgelagerten Prozessen liegen. Dafür sind unsere Lösungen meistens Systemlösungen, die Applikations- und Prozessübergreifend gehen.**

Die Support-Tarife sind unabhängig vom vorliegenden Problem.  
 Wir übernehmen keine Haftung für verlorene Daten !

### Honorare

#### Support- und Dienstleistungstarife der SwissDPI Consulting Pulver

##### Standardansätze (Support-Reaktionszeit ab 24 Stunden)

- Für Server-, Workstation-, RIP und CMS-Systeme, Hardware und Spezial-Installationen Fr. 120.-/h
- Grafik, -Design und Layoutdienstleistungen Prepress und Datenhandling/Aufbereitung für Kundenaufträge, Drucken oder Einsatz als Mietdrucker oder andere Aufgaben Fr. 140.-/h
- Entwicklungen, Beratung, ... Fr. 160.-/h  
 oder aber als Projekt über längeren Zeitraum mit Pauschaltarifen (siehe Pauschaltarife)
- PC-Support, Webentwicklung, Webaktualisierungen, MS-Office und Grafikapplikationen Schulungen/Instruktionen, Messen/Veranstaltungen,... Fr. 140.-/h
- Minutenansatz bei Telefonischem Support und Remotesupport (Fernwartung) 10 Min./Tag Gratis ab der 11Min. Fr. 2.50/Min.
- Supportabo (für alle Supportanliegen per Tel./Remote) 5 Stunden (12 Monate gültig) Fr. 600.-  
 10 Stunden (12 Monate gültig) Fr. 830.-
- Reisezeit Stundenansatz Fr. 90.-/h
- Wegentschädigung pro km Fr. -.75/km
- Allfällige Übernachtungskosten, Spesen, Parking, Zug- und Flugtickets usw. gegen Einzelnachweis, Beleg oder abgesprochene Pauschalbeträge (siehe Pauschaltarife)

##### Expressansätze (Support-Reaktionszeit unter 24 Stunden)

- Support-Reaktionszeit bis 24 Stunden Aufschlag pro Stunde (Express3) Fr. 30.-/h
- Support-Reaktionszeit bis 4 Stunden Aufschlag pro Stunde (Express2) Fr. 50.-/h
- Support-Reaktionszeit bis 2 Stunden Aufschlag pro Stunde (Express1) Fr. 80.-/h

**Ansätze bei Kurzeinsätze(Kürzer 1 Stunde)**

- Vor-Ort-Einsätze:  
Bei Vor-Ort-Einsätzen wird bei sehr kurzen Einsätzen (Kürzer 1 Stunde) eine Mindestpauschale von Fr. 100.- dazugerechnet.

**Zuschläge**

- Zuschläge: - Arbeits- und Reisezeit nach 19:00 Uhr bis 07:00 Uhr  
Werktags und den ganzen Samstag 50%
- Arbeits- und Reisezeit den ganzen Sonntag 100%

**Reaktionszeit**

- für Vor-Ort-Express-Einsätze (Express3)  
nach Erhalt des Auftrags (mündlich oder schriftlich) bis 24 Stunden beim Kunden  
bei Auftrags eingabe von Montag bis Freitag 08.00 – 17.00 Uhr  
eintreffen am nächsten Arbeitstag falls Reiseziel dies zulässt
- für Vor-Ort-Express-Einsätze (Express2)  
nach Erhalt des Auftrags bis 4 Stunden beim Kunden  
von Montag bis Freitag 08.00 – 12.00 Uhr eintreffen gleichentags  
von Montag bis Freitag 14.00 – 17.00 Uhr eintreffen am nächsten  
Arbeitstag morgens
- für Vor-Ort-Express-Einsätze (Express1)  
nach Erhalt des Auftrags bis 2 Stunden beim Kunden  
von Montag bis Freitag 08.00 – 15.00 Uhr eintreffen gleichentags  
von Montag bis Freitag 15.00 – 17.00 Uhr eintreffen am nächsten  
Arbeitstag morgens

**Gesetzliche MwSt.**

- Die Preise verstehen sich ohne die MwSt.  
Es gelten die gesetzlichen MwSt.-Sätze im jeweiligen Land, in dem die Dienstleistung/Support ausgeführt wurde.

**Pauschaltarife- Tagespauschalsätze und Widerverkäuferrabatte können im einzelnen Projektbezogen nach Aufwand, Umfang und Einsatzort des Projektes gerne besprochen und vereinbart werden.**

**M. Pulver**