

# Supportbedingungen der Ostalb IT GmbH

*Stand: Q4 - 2024*

## Allgemeine Informationen

Unterstützungs- und Beratungsleistungen im Rahmen unseres Supports werden grundsätzlich telefonisch, per E-Mail und/oder mittels Fernwartung erbracht.

Sie erreichen unseren technischen Support per E-Mail unter [support@ostalb-it.de](mailto:support@ostalb-it.de).

Telefonisch erreichen Sie unser Support-Team an Werktagen von 08:00 Uhr – 12:00 Uhr sowie von 13:30 Uhr – 17:00 Uhr unter der Rufnummer +49 7361 92445-02.

Darüber hinaus können Sie nach vorheriger Registrierung ein Ticket direkt über unser Kundenportal eröffnen. Unser Kundenportal finden Sie hier <https://kundenportal.ostalb-it.de>.

## Kosten & Preise

Sämtliche Tätigkeiten, die unsere Mitarbeiter im Rahmen des Supports oder einer Beratung erbringen, sind kostenpflichtig und werden nach tatsächlichem Aufwand abgerechnet. Dies gilt auch wenn eine direkte Kontaktaufnahme über die Durchwahl eines Mitarbeiters oder dessen E-Mail-Adresse erfolgt. Während unserer Supportzeiten berechnen wir für unseren Service 1,90 € + 19% MwSt. = 2,26 € pro Minute. Die Abrechnung erfolgt minutengenau.

## OstalbService – Support Premium

Für unsere Kunden mit erhöhtem Bedarf an Support-Leistungen bieten wir eine kostenpflichtige Erweiterung in Form unseres OstalbService – Support Premium an. Dieser umfasst erweiterte Support-Zeiten, garantierte Reaktionszeiten, eine priorisierte Behandlung von Störungsmeldungen sowie die Möglichkeit der Erstellung von Notfall-Tickets für kritische Störungen und Vorfälle. Sämtliche Leistungsgegenstände des OstalbService – Support Premium werden in einem Service Level Agreement vertraglich fixiert.

Weitere Informationen zum OstalbService – Support Premium, sowie die Möglichkeit zur Anforderung eines unverbindlichen Angebots, erhalten Sie bequem über Ihr Konto in unserem Kundenportal oder unter [vertrieb@ostalb-it.de](mailto:vertrieb@ostalb-it.de).