



Puzzle ITC AG – Belpstrasse 37 – 3007 Bern

Kontakt: verkauf@puzzle.ch

Referenz: Angebot und Bestellung Support v1.1.odt

Operations und Support Angebot

In der heutigen digitalen Welt ist eine reibungslose funktionierende IT-Infrastruktur entscheidend für den Geschäftserfolg. Bei Puzzle verstehen wir die Bedeutung effizienter Betriebsprozesse und bieten umfassende Services an, die auf den Grundsätzen von hohem Fachwissen, Automatisierung und Flexibilität basieren.

Unsere Grundsätze

Bei Puzzle betreiben wir ausschliesslich Linux-basierte Services und erweitern unser Angebot mit Partnerfirmen für andere Technologien. Unser breites Know-how bildet die Grundlage für die von uns betriebenen Services und wir garantieren eine maximale SLA von 7x12, mit einer Reaktionszeit von 1 Stunde. Dabei setzen wir auf Automatisierung, Monitoring und transparente Dokumentation, um einen effizienten Betrieb zu gewährleisten.

Das Angebot

Unser Serviceportfolio umfasst einzelne Dienste, ganze Plattformen und 3rd Level Support. Wir übernehmen die Verantwortung für Server, VMs und Apps und bieten spezialisierten Support für Technologien wie Openshift/Kubernetes, Linux sowie Gitlab, Postgres, Ansible und Prometheus.

Standardservice

Unser Standardservice beinhaltet einen umfassenden Service Desk, regelmässige Updates, Monitoring und nach Bedarf Störungsbehebung, Restores, Major Updates und Software Upgrades. Wir unterstützen bei Bedarf auch mit Engineering-Leistungen und Beratung/Consulting für alle unsere Kunden.

Add-ons

Um die individuellen Anforderungen unserer Kunden abzudecken bieten wir verschiedene Add-ons an, darunter erweitertes Monitoring, Backup, Logging, Web Application Firewall (WAF), Single Sign-On (SSO), Entwicklungsumgebungen und Configuration Management mit Ansible.

Emergency Support

Sie sind (noch nicht) Supportkunde von Puzzle ITC, brauchen jedoch dringende Hilfe bei einem Linux-Problem? Melden Sie sich mit dem unterzeichneten Emergency Support Vertrag via E-Mail bei help@puzzle.ch. Bedenken Sie, dass je besser ihr Problem beschrieben ist, desto besser und schneller ihnen geholfen werden kann. Ein/e Mitarbeiter:in von Puzzle ITC wird Sie so schnell wie möglich kontaktieren und Ihnen zu einem Stundensatz von 400.- zur Seite stehen. Sollte es im Anschluss zu einem Supportvertrag mit Puzzle ITC kommen, werden 50% der Kosten des Emergency an die Grundpauschale angerechnet.

Zahlungsmodalitäten

Unser transparentes Preismodell ermöglicht eine klare Kalkulation. Der Stundensatz für Support beträgt CHF 200.-, für 3rd Level Support CHF 250.-. Zusätzliche Kosten gelten für Support ausserhalb der Bürozeiten und spezielle Reaktionszeiten. Die Grundpauschale für das Onboarding in unserer Supportorganisation beträgt CHF 10'800.- jährlich.

Die Verrechnung der Leistungen erfolgt nach Abschluss der Leistungserbringung oder monatlich gemäss geleistetem Stundenaufwand. Puzzle ITC stellt hierzu dem Auftraggeber eine entsprechende Rechnung und eine Stundenauswertung zu. Die Rechnung ist innerhalb von 30 Tagen nach Erhalt zu bezahlen.

Termine

Beginn des Einsatzes:	während Bürozeiten innert 4h nach Bestellungseingang
Ende des Einsatzes:	nach Vereinbarung

Verwendung als Referenz

Das auftraggebende Unternehmen erklärt sich damit einverstanden, dass Puzzle ITC nach Abschluss des Auftrags das Ergebnis als Referenz verwenden darf. Vor der Veröffentlichung stellt Puzzle ITC dem Unternehmen die Referenz zur Prüfung und Abnahme zur Verfügung.

Schlussbemerkungen und Unterschriften

Changing IT for the better – together! Wir würden uns sehr freuen, Sie als unsere neuen Kunden zu begrüssen. Wir sichern Ihnen unseren vollen Einsatz zu.

Bern, 27. Februar 2024

Puzzle ITC AG

Puzzle ITC AG
Belpstrasse 37
3007 Bern

Bestellung

Sie sind noch nicht Supportkunde von Puzzle ITC, brauchen jedoch dringende Hilfe bei einem Linux-Problem? Senden Sie diese Emergency Support Bestellung via E-Mail bei help@puzzle.ch und beschreiben Sie das Problem im E-Mail. Bedenken Sie, dass je besser Ihr Problem beschrieben ist, umso besser und schneller kann Ihnen geholfen werden.

- Emergency Support
CHF 400.-/h ohne Supportvertrag
CHF 200.-/h mit Supportvertrag

Firma

Adresse

Adresse

PLZ Ort

Sollte es im Anschluss zu einem Supportvertrag mit Puzzle ITC kommen, werden 50% der Kosten des Emergency Supports an die Grundpauschale angerechnet.

Die Rechnungsstellung erfolgt elektronisch per E-Mail. Bitte die E-Mail-Adresse angeben, an die die Rechnung gesendet werden soll:

E-Mail

Unterschriften

Ort, Datum:

Name in Blockschrift:

Unterschrift:

Bestellung gescannt als PDF-Datei per Mail an: help@puzzle.ch