

# SAP Business One Betreuungsprogramm

**Mehr als nur Support – wir begleiten Ihr Unternehmen aktiv.**

Mit unseren Betreuungs-Paketen bieten wir Ihnen maximale Planbarkeit, persönlichen Support und proaktive Betreuung, die Ihr SAP Business One nachhaltig verbessert.

## Unsere Pakete im Überblick

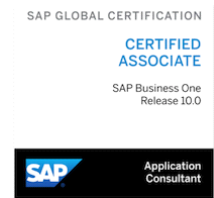
### 1. BASIS – Sicherheit zum kleinen Preis

Für Unternehmen, die nur gelegentlich Unterstützung benötigen:

- Support über das Ticketsystem (Reaktion Werktags innerhalb von 48h), bis zu 10 Tickets/Monat
- 1h Kontingent im Monat für Support/Consulting im Monat (Ticket, Telefon oder Remote) inklusive; keine Hotline
- System-Check einmal pro Jahr (Versionsstand, notwendige Updates etc.)
- Zugang zur Online-Kundenbibliothek (How-Tos, Video-Tutorials soweit verfügbar)

**Preis: 250 € / Monat**

*Zusatzstunden: 135 € / h (Abrechnung in 0,25 h Einheiten)*



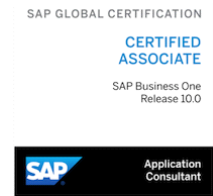
## 2. KOMFORT – Rundum abgesichert

Für Unternehmen, die regelmäßig Support und Beratung wünschen:

- Ticket- & Hotline-Support (Reaktionszeit Werktags innerhalb von 24h), bis zu 25 Tickets/Monat
- 3h Kontingent im Monat für Support/Consulting im Monat (Ticket, Telefon oder Remote) inklusive
- System-Check zweimal pro Jahr mit Handlungsempfehlungen
- 1x im Jahr SAP Business One Update-Installation inklusive (nur bei CloudiAx-Hosting und wenn von SAP zur Verfügung gestellt bzw. bei bestehendem SAP-Wartungsvertrag)
- Bereitstellung/Reservierung monatlicher Mini-Workshop (1h, online) für Key User
- Zugang zur Online-Kundenbibliothek

**Preis: 650 € / Monat**

*Zusatzstunden: 120 € / h (Abrechnung in 0,25 h Einheiten)*



### 3. PREMIUM – Der digitale Sparringspartner

Für Unternehmen, die maximale Sicherheit und proaktive Begleitung wollen:

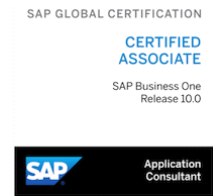
- Unbegrenzter Ticket-Support, schnellstmögliche Reaktion Werktags (<24 h)
- 10h im Monat Kontingent für Support/Consulting im Monat (Telefon & Remote) inklusive
- 10% Rabatt auf Entwicklungsstunden
- Quartalsweise System-/Prozess-Optimierungs-Workshop (online/Remote)
- Quartalsweise SAP Business One Update-Installation inklusive (nur bei CloudiAx-Hosting und wenn von SAP zur Verfügung gestellt bzw. bei bestehendem SAP-Wartungsvertrag)
- Proaktive Best-Practice-Impulse: „So machen es andere Kunden“ via eMail/Newsletter
- Persönlicher Ansprechpartner
- auf Wunsch vor-Ort-Betreuung (ggf. zzgl. Fahrtkosten) ohne Aufpreis
- Zugang zu allen Online-Materialien & Exklusiv-Webinaren

**Preis: 1.200 € / Monat**

*Zusatzstunden: 100 € / h (Abrechnung in 0,25 h Einheiten)*

#### **zusätzliche Premium-Optionen (nur bei Betreuungspaket 3 dazu buchbar):**

- ☐ **Prior-Hotline/Rückruf:** Garantierte persönliche Verfügbarkeit Werktags von 10:00 bis 18:00 Uhr, Rückruf innerhalb von 30 Minuten: mtl. + 490,- EUR
- ☐ **24/7 Betreuung/Erreichbarkeit (inkl. Sonn- & Feiertage):**  
Remote/nur in Verbindung mit Prior-Hotline/Rückruf: mtl. + 990,- EUR



## Besonderes Extra:

Nicht genutzte Stunden eines Monats verfallen nicht – sie können für **Beratung, Schulungen oder Optimierungsworkshops** innerhalb des laufenden Jahres genutzt werden !

### Des weiteren sind in den Betreuungspaketen enthalten:

- ✓ Abwicklung über einfaches Web-Ticketsystem für bessere Transparenz und Wissensdatenbank: -> <https://b1guru.freshdesk.com/support/home> bzw. einfach eine eMail schicken an [support@b1guru.freshdesk.com](mailto:support@b1guru.freshdesk.com)
- ✓ Reaktionszeit wie im jeweiligen Service-Paket angegeben
- ✓ Betreuung durch zertifizierte SAP Business One Consultant

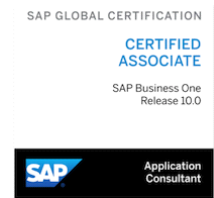
Die genannten Stundensätze gelten nicht für die Software-Entwicklung (z.B. für AddOns etc.). Hier gilt ein Entwicklungs-Stundensätze in Höhe von 150,-/h soweit nicht anders im jeweiligen Projekt vereinbart (135,-/h beim Betreuungspaket 3 „PREMIUM“).

Das Betreuungspaket hat eine Laufzeit von mindestens einem Jahr bis zum nächsten Jahresende (31.12.) und verlängert sich automatisch um ein weiteres Jahr, wenn nicht bis zum 30.09. des laufenden Jahres zum Jahresende schriftlich gekündigt wird. Die Abrechnung der Monatspauschale erfolgt dabei monatlich zum Anfang des laufenden Monats.

***Hinweis: Dienstleistungen (Support, Beratung etc) ohne Betreuungspaket werden nach Aufwand in 0,25 h Einheiten zu 150,-/h berechnet.***

Alle Preisangaben inländisch zzgl. gesetzlicher MwSt.

**Fairness inklusive:** Ihre monatlichen Inklusivstunden sind garantiert und nicht verloren! Nicht genutzte Stunden eines Monats wandern automatisch in den nächsten Monat und bleiben bis zum 31.12. nutzbar. Erst dann verfallen mögliche Reststunden. Und falls Sie einmal mehr Unterstützung benötigen, rechnen wir die zusätzlichen Stunden transparent zum vereinbarten Stundensatz ab. So sind Sie flexibel und jederzeit „safe“ – ganz ohne Risiko; selbst in der Urlaubszeit geht Ihnen so kein Vorteil verloren!



**Ja,** hiermit buche ich das Servicepaket Nr. \_\_\_\_\_

plus ggf. markierter Premium-Optionen und wünsche den Start der Laufzeit von  
mindestens einem Jahr bis zum nächsten Jahresende (31.12.) ab: **01.\_\_\_\_.2026**

**Ansprechpartner Kunde/eMail:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Ort, Datum/Unterschrift

\_\_\_\_\_  
Kundenname/Stempel