



PFI Support Pack

Universell. Einfach. Günstig.

Profitieren Sie von einer umfassenden Unterstützung für Ihre Informatik. Und das Beste daran: Je mehr Zeit wir für Sie investieren dürfen, desto günstiger wird der Preis.

Mit dem Erwerb eines PFI Support Packs erhalten Sie universelle Unterstützung für alle Belange Ihrer Informatik-Infrastruktur. Sie wählen im Voraus einfach die geeignete Support-Zeit und profitieren von günstigen Konditionen.

Konditionen

PFI Support Packs sind mit folgenden Support-Zeiten erhältlich:

Tarif	Support-Zeit	Rabatt
PFI Support Pack S	3 Stunden	3 %
PFI Support Pack M	6 Stunden	6 %
PFI Support Pack L	9 Stunden	9 %
PFI Support Pack XL	18 Stunden	12 %

Ein PFI Support Pack hat eine Gültigkeit von 36 Monaten ab Erwerbsdatum. Der gesamte Betrag ist zu Beginn der Laufzeit fällig. Der Rabatt hängt von der Menge der erworbenen Dienstleistungsstunden ab.

Fahrtspesen werden ebenfalls über das PFI Support Pack abgewickelt. Die Fahrzeit wird zum gleichen Stundensatz wie die Arbeitszeit verrechnet. Fahrkilometer werden nicht berechnet.

Wird das Zeitguthaben innerhalb der Laufzeit nicht vollständig aufgebraucht, verfällt die restliche Zeit. Eine Rückzahlung in Bar oder eine Verrechnung mit Warenbezügen oder anderen Forderungen ist ausgeschlossen.

Als Rechnungsbasis wird immer der aktuell gültige Stundensatz (Stand Jan. 2014: CHF 180.-) der PFI AG genommen. Bereits reduzierte Stundensätze sind vom Rabatt ausgeschlossen.

Umfang der Leistungen

- Unterstützung über Telefon, Fernwartung oder vor Ort bei:
 - Installationen von Hard- und Software.
 - Anwendungsspezifischen Fragen zu Software.
 - Störungen der Informatik-Infrastruktur.
- Austausch von defekten Teilen (durch die PFI AG oder den Hersteller) gemäss den gerätespezifischen Garantien.
- Telefonische Hotline zur Entgegennahme von Supportanfragen bzw. Störungsmeldungen während den erwähnten Bürozeiten.
- Elektronisches Ticket-System zur Nachverfolgung der Supportanfrage.
- Einsatz von Fernwartungssoftware zur schnellen Unterstützung über das Internet.

Erreichbarkeit

per	Telefon	+41 71 313 86 13
	E-Mail	support@pfi.ch
Bürozeiten	Montag – Donnerstag	08:00 – 11:30 Uhr 13:30 – 17:00 Uhr
	Freitag	08:00 – 11:30 Uhr 13:30 – 16:00 Uhr

Anfragen und Störungsmeldungen werden direkt durch einen Supporttechniker erfasst und bearbeitet. Pro Supportanfrage werden immer mindestens 5 Minuten verrechnet.

Benötigen Sie weitere Informationen? Einfach Telefon +41 71 313 86 10 wählen. Unsere Mitarbeiter helfen Ihnen gerne weiter.

PFI AG

Fon +41 71 313 86 10 | Hotline +41 71 313 86 13 | Fax +41 313 86 15
Mövenstrasse 4 | CH-9015 St. Gallen | www.pfi.ch

Drei gute Gründe

- 1. Universelle Unterstützung**
bei Installation, Schulung und Support von Hard- und Software jeglicher Art*.
- 2. Vier einfache Tarife**
Wählen Sie die für Sie geeignete Support-Zeit.
- 3. Bis 12 % Rabatt**
Profitieren Sie von attraktiven Konditionen auf den normalen Stundentarif.

*Bei Supportanfragen für Hard- und Software die nicht durch die PFI AG geliefert worden sind, wird pro Fall entschieden ob eine Unterstützung möglich ist.