



SLA-PAKETE 2010

SLA-PAKET	REAKTIONSZEIT	SUPPORT-ZEITEN	PREIS (MONATLICH)
SLA Basic	Innerhalb von 48 Stunden	Mo - Fr / 10 - 17 Uhr	154,00 Euro
SLA Business	Innerhalb von 24 Stunden	Mo - Fr / 8 - 19 Uhr	245,00 Euro
SLA Premium	Innerhalb von 8 Stunden	Mo - Sa / 8 - 20 Uhr	475,00 Euro
SLA Emergency	Innerhalb von 4 Stunden	Mo - Sa / 7 - 22 Uhr	2.490,00 Euro

GENERELLE LEISTUNGEN – ALLE PAKETE

- Erweiterte Erreichbarkeit über zusätzliche Service-Hotline, Online-Ticket-System und E-Mail
- Geringere Stundensätze unserer Spezialisten
- Bevorzugte Terminvergabe
- Garantierte Reaktionszeiten
- Remote-Support-Möglichkeit auf Windows-Server-Ebene

ZUSATZLEISTUNGEN SLA BUSINESS

- Dauerhafte Überwachung Ihrer Internetverbindungen
- Dauerhafte Prüfung der Server-Erreichbarkeit
- Ausfälle lösen einen Alarm bei uns aus

ZUSATZLEISTUNGEN SLA PREMIUM

- Fehlerprotokollauswertung
- Aufschaltung in regelmäßigen Abständen oder bei Bedarf
- Auswertung der verfügbaren Fehlerprotokolle von USV, Router, Server
- Direktes Einleiten von Wiederherstellungsmaßnahmen bzw. Aufbau eines Notbetriebs

ZUSATZLEISTUNGEN SLA EMERGENCY

- Erweiterte Erreichbarkeit und Priorität
- Wiederherstellungsmaßnahmen werden innerhalb von 4 Stunden eingeleitet.

LAUFZEITEN UND ZAHLUNG

Alle Service Level Agreements haben eine Mindestlaufzeit von einem Jahr und können danach alle sechs Monate gekündigt werden. Eine Kündigung ist spätestens drei Monate vor Vertragsende in schriftlicher Form zu erklären.

Die Zahlung erfolgt monatlich zum Beginn des Support-Zeitraums. Nach Zahlungseingang werden die entsprechenden Zugänge (Hotline, E-Mail-Adressen, Zugangsdaten für das Online-Ticket-System) mitgeteilt. Sie benennen maximal 5 Rufnummern, von denen aus Supportaufträge erteilt werden können.

Unsere Leistungen werden nach der jeweils gültigen Preisliste abgerechnet, wobei die Abrechnungseinheit im Tarif STD 30 Minuten, in allen anderen 60 Minuten beträgt.

Der Geltungsbereich eines Service Level Agreements umfasst eine Filiale eines Unternehmens in Hessen. Die Erweiterung auf weitere Standorte ist auf Anfrage möglich.