



SLA-Pakete 2013 (Service Level Agreement)

Bezeichnung	Reaktionszeit	Supportzeiten	mtl. Preis
SLA Basic	innerhalb 48 Stunden	Mo-Fr 10 - 17 Uhr	154,00 €
SLA Business	innerhalb 24 Stunden	Mo-Fr 8 - 19 Uhr	245,00 €
SLA Premium	innerhalb 8 Stunden	Mo-Sa 8 - 20 Uhr	475,00 €
SLA Emergency	Innerhalb 4 Stunden	Mo-Sa 7 - 22 Uhr	2490,00 €

Generelle Leistungen SLA:

- Zugang zu unserer Support-Hotline (Online-Ticketsystem, E-Mail, Telefon)
- Rabattierung der Stundensätze
- Bevorzugte Terminvergabe, garantierte Reaktionszeiten
- Remote-Support-Möglichkeit auf Windows-Server-Ebene

Sonderleistungen SLA Business:

Wir überwachen Ihre Internetverbindungen dauerhaft und prüfen die Erreichbarkeit Ihrer Server, Ausfälle lösen einen entsprechenden Alarm bei uns aus.

Sonderleistungen 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.

Sonderleistungen SLA Emergency:

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

Laufzeiten und Zahlung:

Alle SLAs haben eine Mindestlaufzeit von einem Jahr, und können danach alle 6 Monate gekündigt werden. Eine Kündigung ist schriftlich spätestens drei Monate vor Vertragsende zu erklären.

Die Zahlung erfolgt monatlich zum Beginn des Supportzeitraums. Nach Zahlungseingang werden die entsprechenden Zugänge (Hotline, Mailadressen, Zugangsdaten Online-Ticket-System) mitgeteilt. Sie benennen max. 5 Rufnummern, von denen aus Supportaufträge erteilt werden können.

Generell werden unsere Leistungen nach der jeweils gültigen Preisliste abgerechnet, wobei die Abrechnungseinheit im Tarif STD 30 Minuten, in allen anderen 60 Minuten beträgt. Der Geltungsbereich des SLA umfasst eine Filiale eines Unternehmens in Hessen. Die Erweiterung auf weitere Standorte ist auf Anfrage möglich.