

## Service-Level-Agreements Preisliste

Der Zugang zur Pikett-Hotline steht allen Kunden mit virtuellen Servern offen. Die Verrechnung des Aufwandes erfolgt gemäss SLA oder falls kein SLA vorhanden ist, zu den angegebenen Ansätzen.

	7x24	5x16	5x9	ohne
<b>Preise</b>				
Preis pro Monat	360.–	240.–	120.–	0.–
Minimalpauschale pro Einsatz	-	-	-	250.–
Kosten pro Stunde für Aufwände	170.–	170.–	170.–	250.–
<b>Leistungsmerkmale Service</b>				
Zugang Pikett-Hotline	✓	✓	✓	✓
Überwachung der vereinbarten Services / Parameter und Intervention (Zeitfenster)	7x24	Mo-Fr (ohne Feiertage) 07:00 – 23:00	Mo-Fr (ohne Feiertage) 08:00 - 17:00	-
Reaktionszeit	< 1h	<1 h (innerhalb Zeitfenster)	<1 h (innerhalb Zeitfenster)	-
Interventionszeit pro Monat inklusive	4 h	2 h	1 h	-
<b>Dienstleistungen</b>				
Auftragsarbeiten (gemäss Offerte) ohne Notfallintervention	170.–/h	170.–/h	170.–/h	170.–/h
Datenrecovery, pro Fall (Voraussetzung FL-Backup)	80.–	80.–	80.–	80.–

Alle Preise sind in CHF exkl. MwSt.

### Reaktionszeit

Die Reaktionszeit misst die Zeit zwischen dem Eingang der Störungsmeldung und dem Beginn der Problemanalyse durch einen ausgebildeten Supportingenieur.

### Intervention inklusive

Je nach SLA ist die hier angegebene Anzahl an Stunden pro Monat and allfälliger Interventionszeit bereits mit der monatlichen Pauschale abgedeckt. Interventionen darüber hinaus werden zum oben angegebenen Stundensatz nach Aufwand verrechnet.

### Minimalpauschale pro Einsatz

Wenn Sie den Pikett Dienst ausserhalb der Geschäftszeiten nutzen, wird mindestens der aufgeführte Betrag pro Fall fällig.