



origon ag - Gold SLA

Der **origon ag - Gold SLA Vertrag** regelt die Erbringung von Support-Dienstleistungen, welche von der origon ag für Sie erbracht werden. **Origon ag - Gold SLA** ist eine Zusatzdienstleistung zum Standard SLA. Das Gold SLA beinhaltet folgende Leistungen:

Verfügbarkeit

- > Expressbearbeitung von Supportanfragen, höchste Prioritätsstufe bei der origon ag intern
- > 7 x 24 Erreichbarkeit unseres Pikettdienstes
- > Garantierte Reaktionszeit von max. 2 Stunden (7 x 24)
- > Maintenance Windows Donnerstag, 0000 - 0600 Sonntag, 0000 - 0800

Arbeitsleistungen

- > Support/Unterstützung bei Telekommunikationsproblemen
- > Support/Unterstützung bei Datenzugriffsproblemen
- > Beratung im Bereich Notfallszenario vor Ort inkl. Einsatzplanung von Ersatzmaterial

Hard- und Software

- > In Spezialfällen liegt ein Ersatzgerät, mit entsprechender Konfiguration des Kunden, bereit!
- > Das origon ag - Gold SLA Vertrag beinhaltet keine Leistungen in den Bereichen Hardware, Ersatzteile und Reparaturen
- > Gegen Entschädigung kann auf ggf. vorhandenes Ersatzmaterial zurückgegriffen werden

Kosten

- | | | |
|--|--|------------|
| > origon ag - Gold SLA Supportvertrag, Grundkosten | | 250.00/Mt. |
| > Business Hours | Mo - Fr, (0800 - 1200 Uhr und 1300 - 1730 UHR CET) | 195.00/h |
| > Non Business Hours | Wochenende, Feiertage, Nachts, (1800 - 0800 Uhr CET) | 290.00/h |

Die minimale Vertragsdauer beträgt 12 Monate. Die Kündigungsfrist nach den ersten 12 Monaten beträgt 3 Monate.

version 1.5

Preise exkl. MwSt.

Preisänderungen vorbehalten

Dietlikon, 05.03.2010