



## origon ag - PLATIN SLA

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

### Verfügbarkeit

- > Expressbearbeitung von Supportanfragen, höchste Prioritätsstufe bei der origon ag intern
- > 7 x 24 Erreichbarkeit unseres Pikettdienstes
- > 7 x 24 Überwachung des SAP
- > Reaktionszeiten: Business Hours: 30' Non Business Hours: 120'
- > Ausfallszeit von max. 6 Stunden (7 x 24)
- > Maintenance Windows Donnerstag, 0200 - 0600 Sonntag, 0400 - 0700

### Arbeitsleistungen

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

### Hard- und Software

- > Ersatzmaterial liegt vor und wird dem Kunden kostenlos zur Verfügung gestellt.
- > Softwareupdates werden durch die origon ag, jeweils im vordefinierten Wartungsfenster, kostenlos druchgeführt
- > Gegen Entschädigung kann auf ggf. weiteres Material zurückgegriffen werden

### Kosten

- |                                         |                                                      |            |
|-----------------------------------------|------------------------------------------------------|------------|
| > origon ag - PLATIN SLA Supportvertrag |                                                      | 500.00/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