



origon ag - Standard SLA

Der origon ag - Standard SLA Vertrag regelt die Erbringung von Support-Dienstleistungen, welche von der origon ag für Sie erbracht werden.

Das Standard SLA beinhaltet folgende Leistungen:

Dienstleistungserbringung

> Privatkunden	ADSL Home, Office und Private Angebote	Best-Effort-Basis
> Businesskunden	ADSL Business, SDSL, Stand und Glasleitungen	prioritized order

Supportzeiten

> Privatkunden	Business Hours	0800 - 1200 Uhr und 1300 - 1730 Uhr
> Businesskunden	Business Hours	0800 - 1200 Uhr und 1300 - 1730 Uhr

Frist zur Störungsbehebung

> Privatkunden	"First in first out"-Prinzip; Best-Effort-Basis
> Businesskunden	garantiert innerhalb von 8h während den Supportzeiten

Frist für Feedback

> Privatkunden	Best-Effort-Basis
> Businesskunden	Ab Störungseingang innerhalb von 8h während der Supportzeiten

Verfügbarkeit des Dienstes

> Privatkunden	Best-Effort-Basis
> Businesskunden	wenn nicht anders Angegeben: Best-Effort-Basis
> Maintenance Windows	Donnerstag, 0200 - 0600 Sonntag, 0400 - 0700

Hard- und Software

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

Kosten

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

version 1.5

Preise exkl. MwSt.

Preisänderungen vorbehalten

Dietlikon, 05.03.2010