

Service Level Agreement (SLA) – Service- und Wartungsverträge

	Eco	Standard	Business
Garantie			
Auerswald Hardware	36 Monate	36 Monate	36 Monate
Erreichbarkeit			
Support-Rufnummer	24/7	24/7	24/7
Support-E-Mail	ja	ja	ja
Serviceverfügbarkeit	Mo.–Fr., 8.00–18.00 Uhr	Mo.–Fr., 8.00–18.00 Uhr	Mo.–Sa., 8.00–18.00 Uhr
Reaktionszeit	< 8 h	< 4 h	< 1 h
Störungsbeseitigung	24 h	12 h	4 h
Totalausfall			
Austausch ITK-Anlage	48 h, Mo.–Fr.	24 h, Mo.–Fr.	12 h, Mo.–Sa.
Maintenance			
System-Update (Firmware)	1 x jährlich	1 x jährlich	2 x jährlich
kostenfreie Firmware	ja	ja	ja
Datensicherung	jährlich	halbjährlich	monatlich
Security-Paket	–	ja	ja
Help-Desk	ja	ja	ja
kostenfreie Anfahrten	1 pro Jahr	2 pro Jahr	4 pro Jahr
kostenfreie Serviceeinheiten (SE)	4 pro Jahr	6 pro Jahr	8 pro Jahr
Optionen (bitte ankreuzen)			
Security-Paket	☐	☐	☐
Ersatzsystem für 5 User	☐	☐	☐
Serviceverfügbarkeit an Sonn- und Feiertagen (8.00–18.00 Uhr)	☐	☐	☐
Serviceverfügbarkeit 24/7	☐	☐	☐
Laufzeit (Monate)			
Gesamt mtl. € (netto)	€	€	€



Auerswald Partner

Sie wurden beraten von _____