



OTRS SLA Rahmenbedingungen

	Silver SLA	Gold SLA	Platin SLA
Geschäftszeiten	Mo. – Fr. / 8:30 – 17:00 Uhr	Mo. – Fr. / 8:30 – 17:00 Uhr	Mo. – Fr. / 8:30 – 17:00 Uhr
Erreichbarkeit	5 x 8,5 Stunden	5 x 8,5 Stunden	5 x 8,5 Stunden
Kontaktaufnahme	Telefon + E-Mail / Ticket	Telefon + E-Mail / Ticket	Telefon + E-Mail / Ticket
Ausführung	Kundeninstallation	Kundeninstallation	Kundeninstallation
Vertragslaufzeit	12 Monate	12 Monate	12 Monate
Kündigungsfrist zum Laufzeitende ¹	3 Monate	3 Monate	3 Monate

Leistungen SLA

Remote-Monitoring	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Tägliches Backup Konfiguration ²	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
E-Mail Support	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Hotline ³	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Reaktionszeit	NBD	4 Stunden	2 Stunden
Security Updates	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Bugfixes	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Kosten

Einmalige Einrichtungsgebühr	29,00 €	59,00 €	59,00 €
OTRS Standard	89,90 € / Monat	129,90 € / Monat	199,90 € / Monat
OTRS::ITSM Standard	119,90 € / Monat	159,90 € / Monat	229,90 € / Monat
OTRS Custom ⁴	229,90 € / Monat	299,90 € / Monat	359,90 € / Monat
OTRS::ITSM Custom ⁴	269,90 € / Monat	329,90 € / Monat	399,90 € / Monat
Support-Kosten AE (15 Minuten)	29,00 €	27,50 €	26,00 €

Hinzubuchbare Optionen

Arbeitsstunde Kontingent (1-7h / Monat)	100,00 € je Stunde & Monat	100,00 € je Stunde & Monat	100,00 € je Stunde & Monat
Arbeitsstunde Kontingent (ab 8h / Monat)	97,50 € je Stunde & Monat	97,50 € je Stunde & Monat	97,50 € je Stunde & Monat
Erw. Erreichbarkeit Mo.-Fr. / 8:00 – 18:00 Uhr	199,00 € / Monat	199,00 € / Monat	199,00 € / Monat
OTRS Customizing Workshop	Zu den jeweiligen Support-Kosten anstatt 37,50 € / AE bzw. 150,00 € / Stunde		
Minor- & Major-Update Projekte	Zu den jeweiligen Support-Kosten anstatt 37,50 € / AE bzw. 150,00 € / Stunde		

Alle Preise verstehen sich zzgl. der aktuell gültigen MwSt.

¹ Laufzeit verlängert sich automatisch um weitere 12 Monate

² Vorhalten der letzten 30 Tagessicherungen

³ innerhalb der Geschäftszeiten und sofern keine Sondervereinbarung besteht

⁴ Custom definiert sich durch die Notwendigkeit eines Entwicklereinsatzes zur Abbildung von Kundenanforderungen, oder bei Einsatz Modulen von Drittanbietern

CIPHRON GmbH

Kriegerstraße 44 • 30161 Hannover

☎ +49 511 51 51 33 - 0 📠 +49 511 51 51 33 - 29 ✉ kontakt@ciphron.de

IBAN DE 3325 0501 8009 0105 1713 • Geschäftsführer: Sebastian Horzela

Amtsgericht Hannover • HRB 203590 • Ust.-Id.-Nr. DE263362886

Stand Februar 2019

www.ciphron.de

