

VegaSystems Service Level Agreements Version 3.2

VegaSystems bietet Ihnen einen speziellen Service, der schnell und effizient auf Ihre technischen Probleme und Fragen zum jeweiligen Produkt reagiert. Sichern Sie sich mit unseren Support-Verträgen optimal gegen technische Probleme ab.

„VegaSystems‘ Service ist ein klares Alleinstellungsmerkmal; sogar über die Branche hinweg. Von Kompetenz über Reaktionsgeschwindigkeit über Qualität bis hin zum Mitdenken. Kompliment.“

Stefan Freise - Geschäftsführer code-x GmbH

VS Solutions V3 (alle Preise netto zzgl. MwSt.)				
Leistungen	Basic	Advanced	Premium 24/7	Premium Plus 24/7
Support 09:00 bis 17:00 Uhr +49 5251 14854-0	ja	ja	ja	ja
Support 17:00 bis 09:00, Feiertags +49 5251 14854-65	Notfall (255 €/Std.)	eingeschränkt (165 €/Std)	ja (125€ / Std.)	ja (FreeCall)
E-Mailsupport support@vegasy- stems.de	09-17 Uhr Mo. bis Fr.	09-18 Uhr Mo. bis Fr.	09-20 Uhr 365 Tage im Jahr	07 - 22 Uhr 365 Tage im Jahr
FreeCall ¹ (pro Monat)	-	2	6	12
Reaktionszeit ² (Arbeitstag 09-17 Uhr)	24	8	4	2
Reaktionszeit ² (sonstige Zeit)	-	24	8	4
Resetservice (09-17 Uhr Werktags)	ja	ja	ja	ja
Resetservice sonstige Zeit	25 €/Reset	2	6	frei
RealTime Monitoring	optional	optional	ja	ja
E-Mail Notifikation	optional	optional	ja	ja
SMS Notifikation	optional	optional	optional	ja
direkter Ansprechpartner	-	-	ja	ja
Rabatt auf Dienstleistung	-	-	10%	20%
Hardwareservice	-	optional	ja für HW im NOC	ja für HW im NOC
Verfügbarkeiten*:	98 %	99 %	99,5 %	99,8 %
Preis pro Monat:	0,00 €	69,00 €	365,00 €	785,00 €

¹ FreeCall: Auftrag mit einem Supportaufwand von maximal 15 Minuten. Ansonsten erfolgt Abrechnung nach aktuellen Dienstleistungssätzen

² Die Reaktionszeit definiert die Zeit zwischen der Annahme und der Qualifizierung Ihrer Anfrage, sofern diese Zeitspanne innerhalb der definierten Zeiten liegt. Die Hotlinezeit (Supportzeit) definiert die Servicezeiten, in denen Ihre Anrufe qualifiziert und Dienstleistungen per Remote-Zugriff oder Vor-Ort erbracht werden. Außerhalb dieser Zeiten angenommene und beantwortete Anrufe werden am folgenden Arbeitstag innerhalb der für Sie gültigen Hotlinezeit qualifiziert.

* Die garantierten Verfügbarkeiten beziehen sich auf Leistungen die in einem unserer Rechenzentren erbracht werden.

- Sonderabsprachen und Konditionen auf Anfrage.
- Wartungsverträge mit VorOrt-Option erhältlich.
- SLA Konditionen gelten für alle bei uns verwendeten Dienste, Server und Leistungen.

Ihr Partner vor Ort:



VegaSystems - Heidturmweg 76 - 33100 Paderborn
Tel: +49 5251 14854-0 / Fax.: +49 5251 14854-99
info@vegasytems.de / http://www.vegasytems.de