

Professional Service - Service Level Agreement light

Professional Service	kmuITflex
Bereitschaftszeit MO-FR exkl. Feiertage	07.30 Uhr - 17.30 Uhr
Reaktionszeit	4 h
Interventionszeit	2 h
Pikett	
übrige Zeit	inkl. SA/SO und Feiertage
Reaktionszeit Pikett-Dienst	4 h
Interventionszeit Pikett-Dienst	4 h
Pauschalpreis Pikett-Dienst pro Anruf/E-Mail an Pikett-Adresse	CHF 40.-
Wegpauschale Vor Ort Einsatz	CHF 100.-
Stundenansatz Pikett-Dienst	CHF 180.-/h
Laufzeit und Kündigung	
Mindestlaufzeit	3 Monate
Kündigungsfrist	3 Monate
Gewährleistungspflicht Professional Service an Kunde	max. 4 Jahre
Ersatzgerät	
Gewährleistung gilt nicht für selbstverursachte Schäden an der Hardware, wie vorsätzliche Zerstörung, Wasser, Feuer	
Gewährleistungszeit für Ersatzgerät	max. 4 Jahre
Ersatz bei Ausfall der im Professional Service enthaltenen Hardware	innerhalb 3 Arbeitstage
Aufwandspauschale bei Erstgerät, Konfiguration und Lieferung	inkl.
Next Day Delivery (Anlieferung am nächsten Arbeitag)	CHF 50.-
Support	
Support nach Aufwand	3 h pro Jahr inkl. für Inhouse / Remote Support
Stundenansatz	CHF 160.-/h
Wegpauschale Vor Ort Einsatz	CHF 80.-
Backup & Replika	
Regelmässiges Backup und Replika nach Kundenspezifikationen	✓
Proaktive Überwachung des Backup Systems	✓
Wiederherstellung der Daten/Replika nach Ausfall	Support nach Aufwand
Security	
Pflege der Security Soft- und Hardware	✓
Proaktive Überwachung der Security Systems	✓
Analyse bei Virusbefall und Entfernung	Support nach Aufwand
Erweiterte Dienstleistungen	
Proaktive Überwachung der Serverinfrastruktur	✓
Proaktive Überwachung der Netzwerkstruktur	✓
Monitoring der Infrastruktur	✓
Regelmässige Wartung der Infrastruktur	✓
Updateverteilung (Windows Updates)	✓
Reporting an Kunde	alle 6 Monate
Nicht inbegriffene Leistungen (Support nach Aufwand)	
Management von 3. Hersteller Software (z.B. Sage, Europa3000, SAP etc.)	Support nach Aufwand
Koordination mit 3. Anbietern	Support nach Aufwand
Umzug der Infrastruktur innerhalb und ausserhalb des Gebäudes	
Ersatzgeräte bei selbstverursachten Schäden (Vorsätzliche Zerstörung, grobfahrlässige Handhabung, Wasser, Feuer, Glasbruch etc.)	
Pflichten des Kunden	
Definition eines Power-Users/Direktkontakt für Supportanfragen und allg. Koordination	

