

Grundpakete ¹	Hosted OTRS	Hosted OTRS::ITSM
HDD Space	50GB	50GB
Inkludierte Agents	10	10
Inkludierte Queues	5	5
Inkludierte E-Mail Adressen / Domains	2	2
Vertragslaufzeit	12 Monate	12 Monate
Kündigungsfrist zum Laufzeitende ²	3 Monate	3 Monate
Serviceleistungen		
Monitoring	⊘	✓
Tägliches Backup (Image)³		
E-Mail Support	©	V
Hotline ⁴	©	V
Reaktionszeit bei Incidents/Requests	NBD	NBD
Security Updates und Bugfixes ⁵		
Verfügbarkeit (p.a.)	99 %	99 %
Kosten		
Einmalige Einrichtungsgebühr	199,00 €	299,00 €
Laufende Kosten Grundpaket	159,00 € / Monat	199,00 € / Monat
Paket - 5 weitere Agents	10,00 € / Monat	10,00 € / Monat
Paket - 5 weitere Queues	15,00 € / Monat	15,00 € / Monat
Zusätzliche E-Mail Adresse	10,00 € / Monat	10,00 € / Monat
Je zusätzliche 50GB HDD Space	20,00 € / Monat	20,00 € / Monat
Support-Kosten AE (15 Minuten)	29,00€	29,00€
Hinzubuchbare Optionen		
Arbeitsstunde Kontingent (1-7h / 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
Erw. Erreichbarkeit MoFr. / 8:00 – 18:00 Uhr	199,00 € / Monat	199,00 € / Monat
4h Reaktionszeit bei Incidents / Requests	99,00 € / Monat	99,00 € / Monat
4h User-Workshop (remote)	690,00€	690,00€

Alle Preise verstehen sich zzgl. der aktuell gültigen MwSt.

- $^{\tt t}$ Installation der zum Zeitpunkt der Durchführung aktuellen Produktivversion $^{\tt 2}$ Laufzeit verlängert sich automatisch um weitere 12 Monate

- ³ Vorhalten der letzten 5 Tagessicherungen ⁴ innerhalb der Geschäftszeiten und sofern keine Sondervereinbarung besteht ⁵ Versionsupdates sind NICHT inkludiert und können aufwandsbasiert beauftragt werden

CIPHRON GmbH

