



VOIPUP 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 Appliance	virtuell + physisch	virtuell + physisch	virtuell + physisch
Konnektivität	ISDN + SIP	ISDN + SIP	ISDN + SIP
Vertragslaufzeit	12 Monate	12 Monate	12 Monate
Kündigungsfrist zum Laufzeitende ¹	3 Monate	3 Monate	3 Monate

Leistungen SLA

	Silver SLA	Gold SLA	Platin SLA
Remote-Monitoring	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Tägliches Backup Konfiguration und Datenbank ²	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Vorabaustausch Hardware NBD ³	-	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
E-Mail Support	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Hotline ⁴	<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

	Silver SLA	Gold SLA	Platin SLA
Einmalige Einrichtungsgebühr	29,00 €	59,00 €	59,00 €
SLA <= 10 Nebenstellen	34,90 € / Monat	59,90 € / Monat	89,90 € / Monat
SLA 11 - 25 Nebenstellen	49,90 € / Monat	69,90 € / Monat	109,90 € / Monat
SLA 26 - 75 Nebenstellen	64,90 € / Monat	89,90 € / Monat	139,90 € / Monat
SLA >= 76 Nebenstellen	99,90 € / Monat	149,90 € / Monat	194,90 € / Monat
Support-Kosten AE (15 Minuten)	29,00 €	27,50 €	26,00 €

Hinzubuchbare Optionen

	Silver SLA	Gold SLA	Platin SLA
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	125,00 € / Monat	125,00 € / Monat	125,00 € / Monat
Admin-Workshop (1x jährlich) ⁵	59,00 € / Person	59,00 € / Person	59,00 € / Person

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 Stellung funktionsgleicher Hardware mit Konfiguration bis RMA-Abschluss

⁴ innerhalb der Geschäftszeiten und sofern keine Sondervereinbarung besteht

⁵ Termine werden seitens CIPHRON kommuniziert und bedingen eine Mindestteilnehmerzahl

CIPHRON GmbH

Kriegerstraße 44 • 30161 Hannover

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

IBAN DE33 2505 0180 0901 0517 13 • Geschäftsführer: Sebastian Horzela

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

www.ciphron.de