



CIPHRON

Open Source & Cyber Security Architects

TÜV AUSTRIA Group

OTOBO 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 ^{2,4}	<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 ⁴	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Bugfixes ⁴	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Kosten

Einmalige Einrichtungsgebühr	69,00 €	119,00 €	119,00 €
OTOBO Standard	179,00 € / Monat	239,00 € / Monat	349,00 € / Monat
OTOBO::ITSM Standard	219,00 € / Monat	279,00 € / Monat	389,00 € / Monat
OTOBO Custom ⁵	379,00 € / Monat	459,00 € / Monat	539,00 € / Monat
OTOBO::ITSM Custom ⁵	439,00 € / Monat	509,00 € / Monat	569,00 € / Monat
Support-Kosten AE (15 Minuten)	29,00 €	27,50 €	26,00 €

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 Wartungsfenster: Mo -So 22:00 – 06:00, insofern ein SSH oder SSH via VPN Zugang zur Verfügung steht automatisch, stehen keine entsprechende Zugänge zur Verfügung, wird das Wartungsfenster in Absprache mit dem Kunden in die Geschäftszeiten gelegt

⁵ Custom definiert sich durch die Notwendigkeit eines Entwicklereinsatzes zur Abbildung von Kundenanforderungen, oder bei Einsatz von Modulen von Drittanbietern

Alle Preise verstehen sich zzgl. der aktuell gültigen MwSt.

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

www.ciphron.de

Stand Juli 2021

