



# 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 <sup>1</sup> | 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 <sup>2,4</sup> | <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 <sup>3</sup>                          | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Reaktionszeit                                 | NBD                                 | 4 Stunden                           | 2 Stunden                           |
| Security Updates <sup>4</sup>                 | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Bugfixes <sup>4</sup>                         | <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 <sup>5</sup>       | 379,00 € / Monat | 459,00 € / Monat | 539,00 € / Monat |
| OTOBO::ITSM Custom <sup>5</sup> | 439,00 € / Monat | 509,00 € / Monat | 569,00 € / Monat |
| Support-Kosten AE (15 Minuten)  | 29,00 €          | 27,50 €          | 26,00 €          |

<sup>1</sup> Laufzeit verlängert sich automatisch um weitere 12 Monate

<sup>2</sup> Vorhalten der letzten 30 Tagessicherungen

<sup>3</sup> innerhalb der Geschäftszeiten und sofern keine Sondervereinbarung besteht

<sup>4</sup> 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

<sup>5</sup> 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](http://www.ciphron.de)

Stand Juli 2021

