

Service Level Agreement (SLA)

Applikation

Die Applikation ist Hygeia selbst. Sämtliche Themen die Hygeia betreffen werden in diesem Scope abgedeckt. Ausserdem findet in diesem Kontext der First Level Support statt. Das heisst, dass das CT sich immer im Applikations-Scope bei Ausfällen meldet und JOSHMARTIN dies unter Umständen auf den Level Operations / Infrastruktur eskaliert.

Abgrenzung

Mit dem Basispreis ist die Verfügbarkeit und Reaktionszeit der JOSHMARTIN GmbH sowie allfälligen im Hintergrund stehenden Dritten gewährleistet. In diesem Rahmen informiert JOSHMARTIN GmbH auch über ein Informationssystem (Status-Page) proaktiv über den Zustand des Systems.

Kosten / Aufwand

Der jeweils günstigste Preis wird angewendet und versteht sich pro angefangene Stunde Aufwand.

Standardzeit:

Mo – Fr, 10:00 – 17:00 Uhr:

180.– / Stunde

Ausserhalb Standardzeiten:

225.– / Stunde

Samstag:

270.– / Stunde

Sonntag:

360.– / Stunde

Bedingungen

Art des Betriebs:

Proaktiv

Arbeitszeit:

zwischen 08:00 und 21:00 Uhr

Reaktion:

innert 2 Stunden.

Preis SLA:

CHF 1'500.– / Monat