



Service-Level-Agreement

Leistungen und Tarif des Service-Level- Agreements hängen davon ab, ob ein Kunde seine Toolpark pc3-Lizenz gekauft hat oder mietet und ob er das Toolpark pc3 selbst betreibt oder durch Toolpark betreiben lässt.

SLA bei Lizenzkauf

Wird das Toolpark pc3 gekauft, kann ein Service-Level-Agreement abgeschlossen werden.

Dauer	- 12 Monate fest - ganze Kalenderjahre
Leistungen	- Helpdesk (E-Mail-Support) - Lizenz-Updates (exkl. Preisdifferenz) - Software-Support
Reaktionszeit	Während den Arbeitszeiten: 4 Stunden
Arbeitseinsätze	Effektive Arbeiten werden im Stundenaufwand nach Rapport verrechnet. Bei grösseren Arbeiten wird eine E-Mail-Offerte erstellt.
Alternative	Kunden ohne SLA bezahlen Helpdesk-Leistungen im Stundenaufwand und Updates gemäss dem aktuellen Tarif.
Kosten	18% des Kaufpreises

SLA bei Lizenzmiete

Wird die Toolpark pc3 Lizenz gemietet, sind die Lizenz-Updates im Mietpreis bereits inbegriffen. Das SLA enthält also einzig die Helpdesk- und Online-Dienstleistungen.

Dauer	- 12 Monate fest - ganze Kalenderjahre - gemäss Mietvereinbarung
Leistungen	- Helpdesk (E-Mail-Support) - Software-Support
Reaktionszeit	Während den Arbeitszeiten: 4 Stunden
Arbeitseinsätze	Effektive Arbeiten werden im Stundenaufwand nach Rapport verrechnet. Bei grösseren Arbeiten wird eine E-Mail-Offerte erstellt.
Alternativen	Kunden ohne SLA bezahlen Helpdesk-Leistungen im Stundenaufwand gemäss dem aktuellen Tarif.
Kosten	9% des Kaufpreises

SLA bei Betrieb durch Toolpark

Wird das Toolpark pc3 durch Toolpark betrieben, wird ein zusätzliches, von der Lizenz unabhängiges SLA vereinbart, welches in der Regel durch die Betriebsgebühren für Hosting, Monitoring und Reporting abgedeckt ist.



Dauer	- 12 Monate fest - ganze Kalenderjahre - gemäss Betriebsvereinbarung
Leistungen	- Updates der Infrastruktur - Updates der Betriebssysteme - Updates der Server-Software - Updates der Interkonnektion - Helpdesk (E-Mail) - Interventionen bei Unterbrüchen
Reaktionszeit	Während den Arbeitszeiten: 1 Stunde
Interventionen	Interventionen, die notwendig sind, um Mängel oder Unterbrüche der Toolpark-Infrastruktur zu beheben, und bei denen kein Verschulden durch den Kunden oder seinen Integrator vorliegt, werden nicht verrechnet.
Alternativen	Bei Betriebsleistungen wird automatisch ein SLA vereinbart.

