

Servicebeschreibung

Head ON Communications GmbH

SUPPORT „Service Level Agreement“

Bereitstellung technischer Unterstützungs-Service für Produkte der Sprach-, Daten- und Bildkommunikation.

Voraussetzungen

Die installierte Anlage muss mit einem passenden Remote-Anschluss (Teamviewer, VPN, etc) ausgestattet sein und dem Head ON Spezialisten zugänglich gemacht werden. Von Ihrem Unternehmen wird ein Ansprechpartner vor Ort bekannt gegeben. Darüber hinaus muss eine gültiger Maintenance Vertrag (Upgrade Insurance) mit dem Hersteller aufrecht sein.

Reaktionszeit

Support „SLA“ garantiert eine Rückmeldung und den Beginn der Behebung / des Eingriffs durch einen Spezialisten binnen 4 Stunden nach dem Anruf bei der Head ON Support-Hotline bzw. nach dem Einmelden über das Ticketsystems und, falls erforderlich, einen Technikereinsatz vor Ort am nächsten Tag. Die Reaktionszeiten gelten jeweils innerhalb der vereinbarten Servicezeit.

Laufzeit/Abrechnungszeitraum

Im Service Level Agreement vereinbart, jedoch mindestens 12 Monate kündbar mit einer Frist von 3 Monaten nach der vereinbarten Laufzeit. Die Verrechnung erfolgt quartalsweise im Voraus.

Nicht enthaltene Leistungen

Insbesondere folgende nicht in **SUPPORT „SLA“** enthaltene Services sind in einer Zusatzvereinbarung zu regeln und auf Anfrage erhältlich:

- 🟡 Serviceeinsätze außerhalb der vereinbarten Servicezeiten
- 🟡 Software-Update oder -Upgrade; außer solche, die auf Initiative von Head ON geliefert werden
- 🟡 Änderungen an der Verkabelung oder der Umgebung
- 🟡 Lieferung bzw. Austausch von Verbrauchsteilen, Batterien oder sonstigem Zubehör
- 🟡 Präventive Wartungsleistungen
- 🟡 Erweiterungen oder Änderungen der Installation, System- oder Anwenderkonfigurationen
- 🟡 Jegliche Arbeiten, die durch Umzüge von Mitarbeitern bzw. von Geräten entstehen
- 🟡 Unterstützungsleistungen oder Austauschmaßnahmen jeglicher Geräte, die nicht durch **SUPPORT „SLA“** abgedeckt sind.
- 🟡 Nicht enthalten: Kosten für defekte Teile
- 🟡 Technikerstunden

Upgrade Insurance

Voraussetzung für diese Vereinbarung ist der Erwerb einer gültigen 3CX Upgrade Insurance für die komplette Vertragslaufzeit. Diese berechtigt zum laufenden Upgrade der 3CX Software auf die jeweils neusten Versionen.

Zusatzvereinbarungen sind im Service Level Agreement gekennzeichnet mit Datum anzuführen.

headON communications gmbh

h: Marxergasse 25 / A-1030 Wien
t: +43 (1) 743 14 93-246
f: +43 (1) 743 14 93-122
e: office@headon.at

Bank Austria, Kto-Nr.: 51419 152 101
BLZ: 12000
IBAN: AT12 1200 0514 1915 2101
BIC: BKAUATWW

FN: 229916m
UID: ATU 56346001

www.headon.at

Support Level Servicezeiten*

Code	Mo-Do	Freitag	Samstag	Sonntag
E1	8:00-17:00	8:00-12:30		
E2	8:00-18:00			
E3		8:00-18:00		
E4				0:00-24:00

Code	bis inkl. 8 Lines	bis inkl. 32 Lines	bis inkl. 64 Lines	ab 128 Lines
E1	€ 19,00	€ 39,00	€ 69,00	€ 109,00
E2	€ 24,00	€ 44,00	€ 74,00	€ 114,00
E3	€ 39,00	€ 59,00	€ 89,00	€ 139,00
E4	auf Anfrage	auf Anfrage	auf Anfrage	auf Anfrage

*Ausgenommen gesetzliche Feiertage

Vorteil des Vertrages:

Entfall der Remotepauschale

Mit Abschluss des SLA Vertrages werden Ihnen keine Remoteeinstiegspauschalen pro Einstieg (€ 39 netto) verrechnet. Sie sparen also zusätzlich bei jeder Anfrage.

Stundenpakete:

Mit einem SLA Vertrag sind Sie berechtigt, vergünstigte Servicepakete zu erwerben:

- 10 + 1 Gratis Kunde zahlt 10 Stunden voraus und erhält 1 Stunden gratis
- 20 + 3 Gratis Kunde zahlt 20 Stunden voraus und erhält 3 Stunden gratis
- 30 + 6 Gratis Kunde zahlt 30 Stunden voraus und erhält 6 Stunden gratis

Vergünstigte Fixstunden aufbuchen pro Monat:

Mit dem SLA Vertrag können Sie bei Abschluss fixe monatliche Stunden zu einem vergünstigten Tarif aufbuchen. Sollten Sie eine monatliche Wartung von einer Stunde wünschen, so können Sie diese statt dem Standard Stundensatz von € 89,00 um € 69,00 erwerben.

Alle Preise verstehen sich exkl. MwSt.

headON communications gmbh

h: Marxergasse 25 / A-1030 Wien
t: +43 (1) 743 14 93-246
f: +43 (1) 743 14 93-122
e: office@headon.at

Bank Austria, Kto-Nr.: 51419 152 101
BLZ: 12000
IBAN: AT12 1200 0514 1915 2101
BIC: BKAUATWW

FN: 229916m
UID: ATU 56346001

www.headon.at