

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 JOSH MARTIN dies unter Umständen auf den Level Operations / Infrastruktur eskaliert.

Abgrenzung

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

Bedingungen

Art des Betriebs: **Proaktiv**
Arbeitsstage **zwischen 08:00 und 21:00 Uhr**
Reaktion **innert 2 Stunden**.

Preis SLA: **CHF 1'500.– / Monat**

Kosten / Aufwand

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

Standardzeit:	
Mo – Fr, 10:00 – 17:00 Uhr:	180.– / Stunde
Ausserhalb Standardzeiten:	225.– / Stunde
Samstag:	270.– / Stunde
Sonntag:	360.– / Stunde