

Unsere SLAs

Unsere SLAs geben Ihnen die nötige Sicherheit, auch bei dringenden Anliegen umgehend und garantiert Support zu erhalten. Sie richten sich an alle bestehenden Kunden, die einen zusätzlich garantierten Supportlevel beanspruchen möchten. Die Renuo bietet auf allen Produkten bereits ein Standard-SLA an ("Best Effort"), das die grundlegenden Anforderungen abdeckt. Für spezielle und individuelle Anwendungsszenarien können jedoch darüber hinausgehende Levels und Services schnell Sinn machen.

		Best Effort	Bronze	Silber	Gold
Reaktionszeiten					
Mo - Fr	08:00 - 17:00	best effort	max. 16h	max. 8h	max. 2h
Sa	08:00 - 17:00	-	-	max. 8h	max. 4h
So und Feiertage	08:00 - 17:00	-	-	-	max. 4h
eigene Telefonnummer		-	-	✓	✓
inklusive Stunden		-	1	1	2
Inkludierte Monitoring-Services					
Verfügbarkeits - Monitoring inkl.		✓	✓	✓	✓
Fehler-Monitoring inkl. (Wert / Monat CHF 39)		-	-	✓	✓
Security - Monitoring inkl. (Wert / Monat CHF 44)		-	-	✓	✓
Performance - Monitoring inkl. (Wert / Monat CHF 19)		-	-	-	✓
Kosten					
Kosten CHF / Monat		-	229.00	890.00	1'490.00

Für die SLAs gelten folgende Bedingungen:

- Die Reaktionszeit definiert die Zeitspanne vom Eingang und der Erfassung eines Tasks bis zur ersten qualifizierten Antwort eines Renuo-Mitarbeiters an den Kunden während der im SLA definierten Büroöffnungszeiten. Die Reaktionszeit definiert nicht die Spanne bis zur effektiven Behebung der Störung.
- Die in einem SLA-Abo definierten Reaktionszeiten beziehen sich nur auf kritische Fehler und nicht auf generelle Weiterentwicklungen einer Applikation. Die kritischen Fehler werden zusammen mit dem Kunden definiert (z. B. *"Webseite ist nicht erreichbar"*, *"Online-Zahlung funktioniert nicht"*).
- Die in einem SLA-Abo enthaltenen und nicht gebrauchten Stunden können nicht kompensiert werden.
- Support ist nur auf Deutsch oder Englisch.
- Ein SLA wird mittels eines Software-Pflegevertrags schriftlich dokumentiert.
- Sämtliche Preise sind exkl. MWST.

Ablauf

1. Das Support-Anliegen wird durch den Kunden über die normale Telefonnummer (Best effort, Bronze) oder die speziell eingerichtete SLA-Nummer (Silber, Gold) mitgeteilt.
2. Ein Mitarbeiter der Renuo kümmert sich innert der garantierten Frist um das Problem und meldet sich telefonisch bei Ihnen zurück. Natürlich gilt auch innerhalb der definierten Reaktionszeit best effort.
3. Sollte sich das Problem nicht direkt beheben lassen, wird das weitere Vorgehen gemeinsam besprochen.