

Support für Firewalls von LANCOM, zzgl. VPN-Support und An-/Abfahrt

	Monatliche Kosten		
Service Level Agreement (SLA)	Premium	Expert	Expert+
System	UF-60	UF-160	UF-260 / UF-360
1. Support, Instandhaltung pro Monat	32,50 €	52,50 €	82,50 €
Kontrolle Updates, Backup alle	12 Monate	6 Monate	4 Monate
Kontrolle Protokoll, inkl. RM bei Auffälligkeit		✓	✓
Beratung per Telefon, E-Mail	✓	✓	✓
Support-Tickets pro Jahr	3	6	12
Bereitschaft ab	10:00 Uhr	9:00 Uhr	7:30 Uhr
2. Technischer Support			
Erreichbarkeit*2	✓	✓	✓
E-Mail technik@edvq.de	✓	✓	✓
Telefonisch 09682 89490-28	✓	✓	✓
2.1 Reaktionszeiten*3			
Nächster Arbeitstag (NBD)	✓		
Ersatzgerät		✓	✓
Instandsetzung innerhalb 4 Stunden			✓
2.2 Notfallservice optional			
12 Stunden (6/20 Uhr) x 6 Tage (Mo/Sa)	40,00 €	50,00 €	60,00 €
Notfallnummer	✓	✓	✓

Anmerkungen:

*1 Auf Grundlage der IT-Grundschutz-Kataloge vom BSI.

*2 Innerhalb der Bürozeiten von EDVQ, <http://erreichbarkeit.edvq.de>

*3 Beginn der Lösungsfindung; nicht der Zeitraum zur Behebung des Problems.

Vertragsdetails:

Laufzeit / Verlängerung / Kündigung: 12 Monate / 12 Monate / 3 Monate

Abrechnungszeitraum: 01.04. bis 31.03.

Vertrag kündbar erstmals zum: 31.03. nur schriftlich