

SLA für Star Operations

Desktop Services

1. Service Description

Der „Desktop Services“ beinhaltet im Basis-Setup die Rechneinheit, Bildschirm, Tastatur und Maus. Optional kann für Advanced User ein leistungsstärkeres Modul bezogen werden. Im Service inbegriffen sind die Office Anwendungen (Word, Excel, PowerPoint), Basis-Mail bis 500MB Postfach inkl. Outlook und Datei-Ablage bis 1GB auf einem zentralen File-Server. Internet-Access ist ebenfalls „Best Effort“ inklusive. Die ersten 5 Helpdesk Einsätze, bis maximal 30min Aufwand, sind kostenlos.

2. Key-Facts

Operation		
Betriebsfenster	5x9	Mo-Fr, 08:00 – 17:00
Verfügbarkeit	98%	Pro Jahr
Support Time		
Reaktionszeit	2h	
Supportfenster	5x9	Mo-Fr, 08:00 – 17:00
Pikett Option	Nein	
Business Continuity		
RPO	1 Tag	Datenverfügbarkeit (Lokale Daten ausgeschlossen)
RTO	2 Tage	Wiederherstellungszeit (Lokale Daten ausgeschlossen)

3. Related OLAs

- OLA Mail-Service
- OLA File-Service
- OLA Backup-Service
- OLA Service-Desk

4. Abgrenzung

Internet-Access ist „Best Effort“ und wird nicht in die SLA Berechnung einbezogen.

5. Options & Pricing

Pricing		
Stückzahl	1	Client (Rechner, Bildschirm, Tastatur, Maus)
Preis Standard	110.-	Pro Monat
Preis Advanced	210.-	Pro Monat
Laufzeit	3 Jahre	
Options		
500MB Postfach	5.-	Pro Monat, pro 500MB zusätzlich (kann mehrfach bezogen werden)
1 GB Datei-Ablage	10.-	Pro Monat, pro 1GB zusätzlich (kann mehrfach bezogen werden)
Help-Desk: Basis	80.-	Pro Anruf, bis maximal 30min Einsatz, nachher nach Aufwand
Help-Desk: Premium	Nach Aufwand	80.- pro Stunde
Custom-Software	Nach Aufwand	120.- pro Stunde.

Virtual Server

1. Service Description

Auf dem „Virtual Server“ können Sie ihren eigenen Applikationen, Webseiten, etc. betreiben. Die initial Konfiguration auf der Firewall ist im Setup inbegriffen, weitere Anpassungen werden nach Aufwand angeboten. Zu jedem Virtual Server ist das Basis-Monitoring inklusive, für weitere Anforderungen kann dieses durch ein Advanced Monitoring erweitert werden. In der Grundausstattung ist 1 CPU, 2GB Ram und 40GB Harddisk, sowie 100GB Backup Storage. Durch diverse Optionen kann dieser ausgebaut werden. Internet-Access ist 1Gbit-Anschluss, Traffic wird nach Bedarf verrechnet.

2. Key-Facts

Operation		
Betriebsfenster	5x9	Mo-Fr, 08:00 – 17:00
Verfügbarkeit	98%	Pro Jahr
Support Time		
Reaktionszeit	2h	
Supportfenster	5x9	Mo-Fr, 08:00 – 17:00
Pikett Option	Ja	
Business Continuity		
RPO	1 Tag	Datenverfügbarkeit (Lokale Daten ausgeschlossen)
RTO	3 Tage	Wiederherstellungszeit (Lokale Daten ausgeschlossen)

3. Related OLAs

- OLA SAN-Storage
- OLA Backup-Service
- OLA Service-Desk

4. Abgrenzung

Internet-Access ist „Best Effort“ und wird nicht in die SLA Berechnung einbezogen.

5. Options & Pricing

Pricing		
Stückzahl	1	Virtual Server
Preis	65.-	Pro Monat
Laufzeit	3 Monate	
Options		
Bandbreite: 5MB	30.-	Pro Monat
Bandbreite: 10MB	50.-	Pro Monat
Bandbreite: 20MB	90.-	Pro Monat
Statische IP-Adresse	15.-	Pro Monat
1 CPU	10.-	Pro Monat, bis maximal 4 CPU
1GB RAM	10.-	Pro Monat, bis maximal 16 GB
10GB Diskspace	100.-	Pro Monat, bis maximal 2TB
100GB Backupspace	800.-	Pro Monat
Pikett	350.-	7x24 Support, Einsatzpauschale: 500.-, nach 30min nach Aufwand.
Adv. Monitoring	75.-	Pro Monat
Firewall Config	Nach Aufwand	120.- pro Stunde.

CRM Service

1. Service Description

Damit Sie nicht ein eigenes CRM Unterhalten müssen, können Sie das Shared CRM System verwenden. In der Normal Version können sämtliche Features verwendet werden. Die Lite-Version kann für Grundlegende CRM und Zeiterfassung verwendet werden. Die Abrechnung findet in jeweils pro 2'000 CRM-Objekten statt.

2. Key-Facts

Operation		
Betriebsfenster	5x9	Mo-Fr, 08:00 – 17:00
Verfügbarkeit	98%	Pro Jahr
Support Time		
Reaktionszeit	2h	
Supportfenster	5x9	Mo-Fr, 08:00 – 17:00
Pikett Option	Nein	
Business Continuity		
RPO	1 Tag	Datenverfügbarkeit (Lokale Daten ausgeschlossen)
RTO	3 Tage	Wiederherstellungszeit (Lokale Daten ausgeschlossen)

3. Related OLAs

- Third-Level Support Vertrag mit CRM-Hersteller

4. Abgrenzung

5. Options & Pricing

Pricing		
Stückzahl	1	2'000 CRM Objekte
Preis Lite	20.-	Pro Monat
Preis Normal	24.-	Pro Monat
Laufzeit	3 Monate	
Options		
2'000 CRM Objekte	10.-	Zusätzliche CRM-Objekte pro Monat (pro Firma)