

IT- Service Level Agreement	Privat	Small Business	Business Basics	Business Pro
<b>Servicezeiten</b> technische Servicehotline: Mo. - Fr. von 9:30 Uhr bis 20 Uhr <a href="mailto:service@ordana.de">service@ordana.de</a>	✓	✓	✓	✓
<b>Serviceanruf:</b> Mo - So 24h Service in Notfällen				✓
<b>Service ordana® PC / MAC / Server / Netzwerk / NAS Hardware</b> Proaktive Überwachung und Kontrolle aller Funktionen Festplattenüberwachung / Kapazitätsanalyse Netzwerkdokumentation / Verwalten der IP Adressen Hardwareprobleme werden im Vorfeld erkannt und Gegenmaßnahmen zur Beseitigung des Problems ergriffen Windows Updateservice für Serversysteme sofern durch infrastrukturelle Gegebenheiten möglich			✓	✓
Windows / MAC Update für PC Systeme nach Vereinbarung. Priorisierter Vor Ort Einsatz oder <b>Anlieferung in unserem PC- und Notebook Service Center</b> notwendig. Hierdurch ergeben sich Zusatzkosten!	✓	✓	✓	✓
<b>Service ordana® Internetanbindung</b> Proaktive Überwachung und Kontrolle aller Funktionen Leitungs- Router- und Firewallüberwachung sofern die Hardware von ordana® bereitgestellt / verkauft wird. Trafficanalyse / Auslastung der Internetanbindung				✓
<b>Service ordana® Telekommunikation</b> Proaktive Überwachung und Kontrolle aller Funktionen Servicedienstleistungen für Ansagen und Wochenplanung Feiertagsservice Voraussetzung TK System Panasonic von ordana®			✓	✓
<b>Service ordana® Servicedienstleistung vor Ort</b> Stundenlohn Abrechnung erfolgt halbstündlich	75 Euro inkl. Ges. MwSt.	85 Euro exkl. Ges. MwSt.	85 Euro exkl. Ges. MwSt.	75 Euro exkl. Ges. MwSt.
<b>Service ordana® Remoteservices Teamviewer *</b> Abrechnung pro 15 Minuten. Voraussetzung: vorherige Vereinbarung Supportzeitpunkt	15 min. inklusive im Monat	15 min. inklusive im Monat	60 min. inklusive im Monat	90 min. inklusive im Monat
<b>Reaktionszeit:</b> 4 Stunden ab Störungseingang				✓
<b>Anfahrten</b> inklusive	pro gefahrener Kilometer 0,50 Ct.	pro gefahrener Kilometer 0,50 Ct.	pro gefahrener Kilometer 0,50 Ct.	✓
<b>Vertragslaufzeit</b> Kündigung schriftlich / per E-Mail 2 Wochen zum Monatsende	im Quartal	im Quartal	ein Monat	ein Monat
<b>Kostenpauschale per SEPA</b>	<b>39 Euro inkl. Ges. MwSt. / Quartal</b>	<b>49 Euro exkl. Ges. MwSt. / Quartal</b>	<b>69 Euro exkl. Ges. MwSt. / Monat</b>	<b>89 Euro exkl. Ges. MwSt. / Monat</b>

\* nicht genutzte Zeit verfällt am Ende des Monats.