



PIARSOFT.COM
W E B T E C H N I H A

K A R B A N T A R T Á S I S Z E R Z Ő D É S S Z I N T J E I
(S L A - S E R V I C E L E V E L A G R E E M E N T)

ISO
9001
QUALITY
ASSURANCE

KARBANTARTÁSI SZERZŐDÉS SZINTJEI (SLA-K)

Három féle karbantartási csomagot kínálunk ügyfeleinknek:

- 1) Általános szogllátás » karbantartási szerződéssel nem rendelkező ügyfeleink számára nyújtott szolgáltatásaink
- 2) Alap SLA
- 3) Prémium SLA

A három csomag egyes szolgáltatási elemeiben, a vállalt szolgáltatási szintekben különbözik egymástól. A szolgáltatást munkanapokon 9 és 17 óra között végezzük. Amennyiben kibővített (ügyeleti) rendelkezésre állást igényelnek, úgy az opcionális 8/7, illetve a 24/7 csomagok előzetes megrendelésére van szükség. Cégünk MSZ-EN ISO 9001:2009-es minőségbiztosítási szabvány alapján tanúsított módon működik.

Lehetőség van a minimum díjon felüli, további óraszámok lekötésére is – egyedi megállapodás alapján.

	megjegyzés	általános szolgáltatás	Alap SLA	Prémium SLA
minimum havidíj	A minimum havidíj teljes mértékben felhasználható. A felhasználás során mindig az aktuális bejelentési óradíjon (ld. Normál, sürgős, ütemezhető bejelentés) számított munkadíjjal csökkentjük az adott hónapban rendelkezésre álló felhasználó keretét. A keret kimerítése után a további munkát a bejelentésnek megfelelő óradíjon végezzük. A havidíj csak az esedékes hónapban használható fel.	-	24 900 Ft / hó	48 900 Ft / hó
ütemezhető bejelentés	Az ügyfél által előre ütemezett feladatok. A reakcióidő a bejelentés feldolgozásának megkezdését jelenti.	óradíj: 9 900.- Ft / óra	reakcióidő: 40 munkaóra óradíj: 6 900.- Ft / óra	reakcióidő: 24 munkaóra óradíj: 5 900.- Ft / óra
normál bejelentés	A portál működését közvetlenül nem gátló / akadályozó rendellenességek. A reakcióidő a bejelentés feldolgozásának megkezdését jelenti.	-	reakcióidő: 8 munkaóra óradíj: 7 900.- Ft / óra	reakcióidő: 4 munkaóra óradíj: 6 900.- Ft / óra
sürgős bejelentés	A portál működését gátló / akadályozó rendellenességek. A reakcióidő a bejelentés feldolgozásának megkezdését jelenti.	-	reakcióidő: 4 munkaóra óradíj: 14 900.- Ft / óra	reakcióidő: 2 munkaóra óradíj: 12 900.- Ft / óra
Bejelentés módja	Bejelentés, kapcsolattartás módja: az ügyfél ezeken a csatornákon keresztül tehet bejelentéseket.	web	web + e-mail	web + e-mail + telefon,

				account manager
Kapcsolattartó	A szolgáltató által megadott kapcsolattartók száma.	1 fő	1 fő	3 fő
Mentés	Teljes fájl- és adatbázis mentés gyakorisága (éves, negyedéves és havi eltárolást végzünk). A mentés díját az egyes csomagok ára magában foglalja.	-	napi + havi	napi + havi
Visszaállítási díj	Fájlok és / vagy adatbázis visszaállítása az utolsó mentés alapján. Ügyfél kérése alapján.	19 900.- Ft / alkalom	9 900.- Ft / alkalom	8 900.- Ft / alkalom
Ellenőrzés	A Szolgáltató munkatársai heti rendszerességgel ellenőrzik a Megrendelő weboldalát (megfelelő működés, törölt linkek, nem elérhető oldalak, URL címek). Az ellenőrzés árát az egyes csomagok díja magában foglalja.	-	naponta	folyamatos
Riportok	A weboldal állapotáról, a feltárt hibákról, a google pozícióiról, illetve az adott hónapban bejelentett és megoldott feladatokról, az SLA-k teljesüléséről küldünk riportokat e-mailben.	-	havi	havi
Minimum idő	A karbantartási szerződés időtartama	-	12 hónap	6 hónap
8/7 Ügyeleti díj (opcionális)	A hét minden napján reggel 9 és délután 17 óra között fogadjuk a bejelentéseket. Az ügyeleti díj a választott csomag árán felül fizetendő, a kibővített rendelkezésre állást foglalja magába, az összeg nem lefogyasztható.		20 000 Ft / hó	20 000 Ft / hó
24/7 Ügyeleti díj (opcionális)	A hét minden napján 0 és 24 óra között fogadjuk a bejelentéseket. Az ügyeleti díj a választott csomag árán felül fizetendő, a kibővített rendelkezésre állást foglalja magába, az összeg nem lefogyasztható.		40 000 Ft / hó	40 000 Ft / hó

Áraink az ÁFA-t nem tartalmazzák!