



KARBANTARTÁSI SZERZŐDÉS SZINTJEI  
( S L A - S E R V I C E L E V E L A G R E E M E N T )

## KARBANTARTÁSI SZERZŐDÉS SZINTJEI (SLA-K)

Három féle karbantartási csomagot kínálunk ügyfeleinknek:

- 1) Általános szolgálatás » 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.

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

	<b>megjegyzés</b>	<b>általános szolgáltatás</b>	<b>Alap SLA</b>	<b>Prémium SLA</b>
<b>minimum havidíj</b>	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 felhasználató keretet. A keret kimerítése után a további munkát a bejelentésnek megfelelő óradíjon végezzük. A havidíj csak az esedékes hónapban használható fel.	-	<b>24 900 Ft / hó</b>	<b>48 900 Ft / hó</b>
<b>ütemezhető bejelentés</b>	Az ügyfél által előre ütemezett feladatok. A reakcióidő a bejelentés feldolgozásának megkezdését jelenti.	reakcióidő: 40 munkaóra óradíj: 9 900.- Ft / óra	reakcióidő: 32 munkaóra óradíj: 6 900.- Ft / óra	reakcióidő: 24 munkaóra óradíj: 5 900.- Ft / óra
<b>Hétfélig munkavégzés</b>	Ha az ügyfél kérésére a feladatot hétfélig (is) kell végezni.	óradíj: 19 900.- Ft / óra	óradíj: 14 900.- Ft / óra	óradíj: 9 900.- Ft / óra
<b>normál bejelentés</b>	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
<b>sürgős bejelentés</b>	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

<b>Bejelentés módja</b>	Bejelentés, kapcsolattartás módja: az ügyfél ezeken a csatornákon keresztül tehet bejelentéseket.	web	web + e-mail	web + e-mail + telefon, account
<b>Kapcsolattartó</b>	A szolgáltató által megadott kapcsolattartók száma.	1 fő	1 fő	3 fő
<b>Mentés</b>	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
<b>Visszaállítási díj</b>	Fájlok és / vagy adatbázis visszaállítása az utolsó mentés alapján. Ügyfél kérése alapján.	19 900.- Ft / alkalom	9 900.- Ft / alkalom	8 900.- Ft / alkalom
<b>Ellenőrzés</b>	A Szolgáltató munkatársai heti rendszerességgel ellenőrzik a Megrendelő weboldalát (megfelelő működés, törött linkek, nem elérhető oldalak, URL címek). Az ellenőrzés árát az egyes csomagok díja magában foglalja.	-	naponta	folyamatos
<b>Riportok</b>	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
<b>Minimum idő</b>	A karbantartási szerződés időtartama	-	12 hónap	6 hónap
<b>8/7 Ügyeleti díj (opcionális)</b>	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.		31 200 Ft / hó	31 200 Ft / hó
<b>24/7 Ügyeleti díj (opcionális)</b>	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.		62 400 Ft / hó	62 400 Ft / hó

Áraink az ÁFA-t nem tartalmazzák!

Érvényes 2017 november 1-től