

SLA



Service Level Agreement - Kimodu CRM

Support Informationen	Free	Standard	Extended	Ultra
Online Support: Kunden Portal (Ticketsystem), E-Mail	maximal 2 Fälle pro Monat	maximal 10 Fälle pro Monat	unbegrenzt	unbegrenzt
Telefon Support	---	maximal 10 Fälle pro Monat	unbegrenzt	unbegrenzt
Telefon Support: Verfügbarkeit	---	Montag - Freitag 09:00 - 17:00	Montag - Freitag 08:00 - 18:00	24 Stunden, 7 Tage die Woche
Telefon Support: Reaktionszeit	Am nächsten Arbeitstag	6 Stunden, für kritische Probleme	4 Stunden, für kritische Probleme	1 Stunde, für kritische Probleme
<p>Kimodu CRM - Preisliste für Support</p> <p>Software nur im Bundle mit SLA, Mindestlaufzeit 1 Jahr ab Level Extended. Down- oder Upgrade der SLA zum Vertragsende möglich.</p> <p>Zahlungsweisen: monatlich (ohne Rabatt), jährlich (5% Rabatt)</p>				
Laufzeit 1 Jahr	Inklusive in Free Cloud	Inklusive ab Ultimate Cloud	750,00 €	1.800,00 €
<p>Verlängerung jederzeit möglich. Ohne Verlängerung wird automatisch der inklusive Service Level gesetzt. Es gelten die aktuellen Preise. Alle Preise zzgl. gesetzlicher Mehrwertsteuer.</p>				