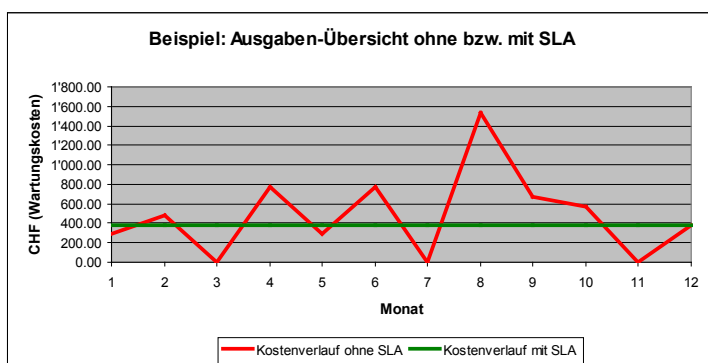


Service Level Agreement (SLA)

Damit Sie die Wartungskosten jederzeit im Griff haben

Sie erhalten vereinzelte Rechnungen auf Grund unserer Wartungsarbeiten an Ihrer Lösung, wissen im Voraus aber nicht, wann diese Rechnungen gestellt werden und wie hoch sie jeweils ausfallen? Sie wünschen sich dabei mehr Kostentransparenz?



Dann ist ein Service Level Agreement mit uns genau das Richtige für Sie.

Ihr Nutzen auf einen Blick:

- ✓ Absolute Kostentransparenz
- ✓ Planbares Budget für das ganze Jahr
- ✓ Keine Überraschungen durch unerwartete Rechnungen für Support-Dienstleistungen (Support-Tickets)
- ✓ Übernahme des Risikos bei Applikationsfehlern durch die insign gmbh
- ✓ Gutschriften für nicht benötigten Support: Gebuchte Stunden können in andere Dienstleistungen umgewandelt werden

Wie Wartungskosten im Verlaufe eines Jahres in der Regel anfallen: Die rote Linie illustriert den kaum abschätzbaren und alle Monate unterschiedlichen Wartungsaufwand. Die grüne Linie zeigt den Verlauf der Wartungskosten im Rahmen eines SLAs.

Komplexität durch Vielschichtigkeit. Abnützungserscheinungen bei Software?

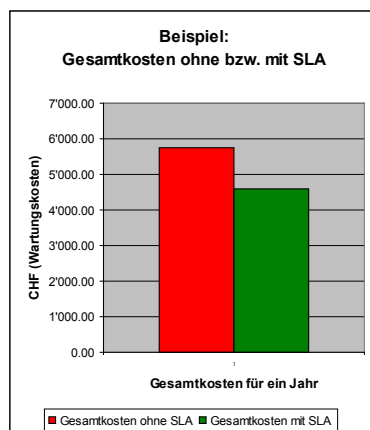
Beim Auto-Service ist es plausibel, wenn der Garagist erklärt, dass die Bremsen auf Grund von Abnützungserscheinungen ersetzt werden müssen. Bei einer Software-Lösung bringt Sie das ins Stutzen – nicht ohne Grund, schliesslich ist die Materie dahinter nicht trivial:

Software funktioniert auf vielen Ebenen: Server-Betriebssystem, Datenbank-Software, Programmiersprache, Framework, Standard-Applikationen und Ihre Individualisierungen. Auf allen Ebenen sind, weil sich die Lösung nicht in einem hermetisch abgeriegelten System, sondern im globalen

Internet befindet, immer wieder Wartungsarbeiten notwendig, sei es wegen neuen Viren oder auch weil die Hersteller bessere Versionen von Datenbanken oder Programmiersprachen anbieten. Dabei sind die möglichen Interferenzen bei komplexen Applikationen nicht immer absehbar, können aber Wartungsarbeiten notwendig machen.

Risiko-Übernahme durch insign mit einem Service Level Agreement (SLA)

Die Wartungsarbeiten, einschliesslich Reaktionszeiten, können Sie vertraglich mit uns regeln – in einem SLA. Fragen Sie uns an, wir schicken Ihnen gerne einen Vorschlag für Ihre individuelle Lösung.



Übersichtliche und reduzierte Kosten dank einem SLA.