

Preise für Standard-Dienstleistungen

Wir unterscheiden zwischen kostenfreiem Platinum-Support (bzgl. der Verwendung unserer Systeme und Schnittstellen), einer Störungsmeldung mit Problem auf unserer Seite und dem Erbringen einer Dienstleistung. Für Dienstleistungen berechnen wir:

werktags zwischen 9 und 17 Uhr	15 Euro pro angefangene 10 Minuten
außerhalb der Kerngeschäftszeit	50 Euro pro angefangene 20 Minuten

Ab der zusammenhängenden 2. Stunde pro Call berechnen wir 65% der o.a. Preise.

Kunden mit einer monatlichen Grundgebühr von 29 Euro (Platinum) haben 2 Calls mit bis zu 30 Minuten inkl. Darüber hinaus bieten wir zusätzliche kostenfreie Dienstleistung (gem. vorheriger Definition und Preisübersicht) im Wert von 15% der monatlichen Umsätze im Jahresschnitt.

In der Grundgebühr reduzierte Service-Tarife sind im kostenfreien Support reduziert, d.h. im Gold-Tarif ist monatlich 1 Call und im Silver-Tarif 1 Call im Quartal kostenfrei enthalten.

eMail-Support zu nicht wiederkehrenden Fragen, sowie Fragen, die nicht in Consulting-Leistungen münden, sind kostenfrei.

Advanced Service Option

Für regelmäßige Unterstützung oder auch einmalige Aktionen mit erhöhtem Zeitbedarf bieten wir Zeitkontingente, die bei reduzierten Preisen vorab zu buchen sind. Nicht ausgenutzte Zeiten sind nicht auf den Folgemonat übertragbar.

		Preis vorab	Mindestlaufzeit
a)	2 Stunden pro Monat	80 €	4 Monate
b)	5 Stunden pro Monat	175 €	3 Monate
c)	10 Stunden pro Monat	300 €	2 Monate
d)	Tagessatz (à 8h)	400 €	<i>einmalig buchbar</i>

Nach der Mindestvertragslaufzeit sind die "Advanced Service Optionen" jederzeit kündbar. Upgrades zu b) und c) sind jeder Zeit von a) und b) zu den neuen Bedingungen möglich.

Bei Nutzung der Kontingente a), b) und c) zählt die Summe der reinen Arbeitszeit unabhängig von der Zahl der einzelnen Calls.

Service Level Agreement

Die "Advanced Managed Business Hosting" Leistungen sollen dem Kunden ein Maximum an Sicherheit, Verfügbarkeit und Leistung bieten.

Die technische Struktur unterliegt einer permanenten Weiterentwicklung, um Optimierungen dem Stand der Dinge nach eigenen gewonnenen Erfahrungen anzupassen.

Ambos InterNet-Solutions e.K. betreibt eigene Server in 2 Hamburger Rechenzentren (Level3, Global Connect) sowie eine Vielzahl weiterer angemieteter oder eigener Server in verschiedenen deutschen Rechenzentren.

Die Struktur ist dahingehend optimiert, dass Ausfälle einzelner Server und gar ganzer sekundärer Rechenzentren keinen signifikanten Einfluss auf die Gesamtstabilität haben oder aber einzelne Dienste binnen kurzer Zeit auf Redundanzmaschinen übertragen sein können.

Ein Ausfall des "Global Connect" Rechenzentrums hingegen würde einen Ausfall sämtlicher primärer Dienste von mehreren Stunden zur Folge haben, bis die Dienste im äußersten Notfall aus Backups heraus in anderen Rechenzentren wieder im Notbetrieb online gehen. Im "Global Connect" Rechenzentrum führen wir Backups durch, die in der Gesamtheit das 50-fache der Rohdaten ausmachen. Weitere Backups befinden sich in verschiedenen deutschen Rechenzentren, um einen Notbetrieb an anderer Stelle durchführen zu können.

Unabhängig von unseren Backups sind Sie gehalten von Ihren Daten nach Änderung Sicherungen durchzuführen. Für die Vollständigkeit und Aktualität unserer Backups Ihrer Daten haftet Ambos InterNet-Solutions e.K. nicht.

Die technische Ausstattung der Rechenzentren, in denen Ambos InterNet-Solutions e.K. Server in den jeweiligen Co-Location Bereichen betreibt, entspricht denen professioneller Rechenzentren.

Ambos InterNet-Solutions e.K. setzt selbst ausschließlich Markenhardware (HP, DELL, CISCO, Intel, u.ä.) ein, die für den Rechenzentrumsbetrieb (24/7) konzipiert sind. Enterprise Storage-Systeme (wie. z.B. NetApp) stehen für Standardleitungen nicht zur Verfügung, können jedoch mit Hilfe unsere Partner realisiert werden.

Spezielle Verabredungen wie vertraglich festgelegte Reaktions- und Entstörzeiten sind individuell zu treffen.

Alle angegebenen Preise verstehen sich zzgl. der gesetzlichen MwSt.