

Support-Pakete

	Standard	Extended	Enterprise
Vertrag	IQ3 CLOUD Terms & Conditions	Vertrag	Providervertrag
Service-Level	Bronze	Silber	Gold
Mögl. Service-Level für Umgebungen	Bronze	Bronze und Silber	Bronze, Silber und Gold
Upgrademöglichkeit	Upgrade zu Extended und Enterprise	Upgrade zu Enterprise	-
Anzahl an Portalnutzern	5	20	unbegrenzt
Enthaltene ServiceNow Fulfiller-Lizenzen	2	4	8
Neue Serviceanfrage/ Requests	-	normale Bearbeitung	bevorzugte Bearbeitung
Kommunikation	Ticket / Portal	Hotline Ticket / Portal	Governance Service Manager Hotline Ticket / Portal
Ticket-Bearbeitungszeiten	Mo-Fr 08:00-18:00	Mo-Fr 08:00-18:00	Mo-Fr 08:00-18:00

Service-Leistungen

Reaktionszeit bei Incidents (innerhalb der Bearbeitungszeit)

Prio 1	4 h	2 h	30 Min
Prio 2	12 h	12 h	3 h
Prio 3	2 Tage	2 Tage	1 Tag

Ticketkontingent

Prio 1	kostenpflichtig	1 pro Environment p.m. 1 pro Component p.m.	1 pro Environment p.m. 1 pro Component p.m.
Prio 2	kostenpflichtig	3 pro Environment p.m. 3 pro Component p.m.	3 pro Environment p.m. 3 pro Component p.m.
Prio 3	5 pro Environment p.m. 5 pro Component p.m.	5 pro Environment p.m. 5 pro Component p.m.	5 pro Environment p.m. 5 pro Component p.m.

Preis für weitere Tickets

Prio 1	100,00 €	30,00 €	20,00 €
Prio 2	70,00 €	20,00 €	10,00 €
Prio 3	15,00 €	10,00 €	5,00 €

	Standard	Extended	Enterprise
--	----------	----------	------------

Base Environments (Preis pro Monat)

Base Environment – Managed Data Center	1.200,00 €	2.400,00 €	4.800,00 €
Base Network – Unmanaged Data Center	20,00 €	40,00 €	80,00 €

Components (Preis pro Monat)

Managed Server	60,00 €	120,00 €	240,00 €
Unmanaged Server	20,00 €	40,00 €	80,00 €
Additional Virtual Disk	- €	- €	- €
Allocation Public IP to Host	- €	- €	- €
Network Security Group	- €	- €	- €
Monitoring	OMS-kompatible Komponenten	OMS-kompatible Komponenten	OMS-kompatible Komponenten

Actions pro Bestellvorgang

Action (siehe Action-Katalog)	2,00 €	1,50 €	1,00 €
-------------------------------	--------	--------	--------

Neuanforderungen / Service Requests Base Environments

	keine	auf Anfrage	auf Anfrage / bevorzugte Bearbeitung, Preis nach Aufwand
	-	max. 1 p. Monat*	max. 2 p. Monat*
	-	Aufwandsschätzung nach fünf Werktagen	Aufwandsschätzung nach vier Werktagen
	-	enthält: 1 x 4 h Bearbeitungs-slot	enthält: 2 x 4 h Bearbeitungs-slot inkl. 1 h Conference Call
*Nicht genommene Zeiten / Kontingente können nicht in die Folgemonate übertragen werden.			

Components

	keine	auf Anfrage	auf Anfrage / bevorzugte Bearbeitung, Preis nach Aufwand
	-	max. 3 p. Monat*	max. 7 p. Monat*
	-	Aufwandsschätzung nach drei Werktagen	Aufwandsschätzung nach zwei Werktagen
	-	enthält: 1 x 4 h Bearbeitungs-slot"	enthält: 2 x 4 h Bearbeitungs-slot inkl. 1 h Conference Call
*Nicht genommene Zeiten / Kontingente können nicht in die Folgemonate übertragen werden.			

Standard	Extended	Enterprise
----------	----------	------------

Actions

keine	auf Anfrage	auf Anfrage / bevorzugte Bearbeitung, Preis nach Aufwand
-	max. 5 p. Monat*	max. 10 p. Monat*
-	Aufwandsschätzung nach zwei Werktagen	Aufwandsschätzung nach einem Werktag
*Nicht genommene Zeiten / Kontingente können nicht in die Folgemonate übertragen werden.		

Service-Portal

keine	auf Anfrage	auf Anfrage / bevorzugte Bearbeitung, Preis nach Aufwand
-	max. 1 p. Monat*	max. 2 p. Monat*
-	Aufwandsschätzung nach fünf Werktagen**	Aufwandsschätzung nach vier Werktagen**
-	enthält: 1 x 4 h Bearbeitungs SLOT	enthält: 2 x 4 h Bearbeitungs SLOT inkl. 1 h Conference Call
*Nicht genommene Zeiten / Kontingente können nicht in die Folgemonate übertragen werden. **Zeitraum gilt, sofern alle Anforderungen genannt sind und beibehalten werden.		

Optionale Leistungen

Onboarding Services

VPN erstellen	15.000,00 €
VPN löschen	5.000,00 €
Standleitung erstellen	15.000,00 €
Standleitung löschen	5.000,00 €
Zusätzliche ServiceNow Fulfiller Lizenz	150,00 €
Domainkopplung / AD Federation	15.000,00 €

Alle Preise gelten zzgl. 19% MwSt. | Änderungen und Irrtümer vorbehalten.

Haben Sie noch Fragen zu diesem Service-Modell?
Gerne helfen wir Ihnen weiter.

direkt gruppe GmbH
Griegstraße 75 / Haus 26
22763 Hamburg

Telefon +49 (40) 88155-103
info@iq3cloud.com
www.iq3cloud.com

Actionkatalog

Was sind Actions und wer führt diese aus?

Actions sind die Tätigkeiten, die der IQ3-Anwender selbst ausführen kann. Durch deren Nutzung sind ihm die Vorteile von Cloud-Methoden zugänglich. Er kann im Bedarfsfall die Action selbst durchführen und bekommt die Ergebnisse direkt geliefert – so fallen lange Wartezeiten weg. Alles kann „On Demand“ erfolgen, so dass die Effizienz verbessert wird und Kosten gespart werden.

Server

Löschen	Löschen eines virtuellen Servers
Starten	Starten eines virtuellen Servers
Stoppen	Stoppen eines virtuellen Servers
Geplanter Start	Einmaliges Starten eines virtuellen Servers an einem vom beauftragenden Anwender festzulegenden Zeitpunkt
Geplanter Stop	Einmaliges Stoppen eines virtuellen Servers an einem vom beauftragenden Anwender festzulegenden Zeitpunkt
Geplanter Start wiederkehrend	Wiederkehrendes Starten eines virtuellen Servers an einem vom beauftragenden Anwender festzulegenden Zeitpunkts unter der Angabe von Wochentagen
Geplanter Stop wiederkehrend	Wiederkehrendes Stoppen eines virtuellen Servers an einem vom beauftragenden Anwender festzulegenden Zeitpunkts unter der Angabe von Wochentagen
Standard Tagging	Kennzeichnung des Servers mit einem Standard Tag zur Identifizierung
Erweitertes Tagging	Kennzeichnung des Servers mit einem individuellen Tag

Festplatte

Anhängen	Anhängen einer virtuellen Festplatte an einen Server
Abhängen	Abhängen einer virtuellen Festplatte von einem Server
Klonen	Klonen einer virtuellen Festplatte
Löschen	Löschen einer virtuellen Festplatte
Standard Tagging	Versehen mit Tags zur Identifizierung
Erweitertes Tagging	Kundenspezifische Tags an Festplatte anhängen

Backup

Erstellen	Erstellen eines Snapshots eines virtuellen Servers
Löschen	Löschen eines Snapshots eines virtuellen Servers
Geplantes Erstellen	Erstellen eines Snapshotplans zur automatischen Erstellung von Sicherungen
Geplantes Löschen	Definieren eines Ablaufdatums von Sicherungen
Wiederherstellen	Wiederherstellen eines Servers aus einem Snapshot
Standard Tagging	Versehen mit Tags zur Identifizierung
Erweitertes Tagging	Kundenspezifische Tags an Festplatte anhängen

Netzwerkkarte

Interne IP-Adresse statisch	Vergabe einer internen statischen IP-Adresse
Interne IP-Adresse dynamisch	Vergabe einer internen dynamischen IP-Adresse
Netzwerk Security Group anhängen	Anhängen einer Netzwerk Security Group an eine virtuelle Netzwerkkarte eines Servers
Netzwerk Security Group entfernen	Entfernen einer Netzwerk Security Group an eine virtuelle Netzwerkkarte eines Servers
Standard Tagging	Zuordnung eines Standard Taggings an eine virtuelle Netzwerkkarte
Erweitertes Tagging	Zuordnung eines erweiterten Taggings an eine virtuelle Netzwerkkarte

Öffentliche IP

Löschen	Löschen einer Öffentlichen IP
Anhängen	Anhängen einer Öffentlichen IP an eine Netzwerkkarte
Abhängen	Entfernen einer Öffentlichen IP von einer Netzwerkkarte
Standard Tagging	Standard Tagging einer Öffentlichen IP
Erweitertes Tagging	Erweitertes Tagging einer Öffentlichen IP

Netzwerksecuritygruppe

Löschen	Löschen einer virtuellen Netzwerksecuritygruppe
----------------	---

Netzwerkregel

Erstellen	Erstellen einer Port-Freigabe oder Sperr-Regel für eine Netzwerksecuritygruppe
Löschen	Löschen einer Port-Freigabe oder Sperr-Regel für eine Netzwerksecuritygruppe

Netzwerk

Löschen	Löschen eines virtuellen Netzwerks
----------------	------------------------------------

Subnetz

Erstellen	Erstellen eines Subnetz in einem virtuellen Netzwerk
Löschen	Löschen eines Subnetz in einem virtuellen Netzwerk
NetzwerkSecurityGroup anhängen	NetzwerkSecurityGroup an ein Subnetz anhängen
NetzwerkSecurityGroup entfernen	NetzwerkSecurityGroup von Subnetz abhängen

Haben Sie noch Fragen zu dieser Kategorisierung?
Gerne helfen wir Ihnen weiter.

direkt gruppe GmbH
Griegstraße 75 / Haus 26
22763 Hamburg

Telefon +49 (40) 88155-103
info@iq3cloud.com
www.iq3cloud.com

Typenkatalog für Serviceerweiterungen

Welche Typenklassen gibt es?
Wie hoch sind die Betriebs-
und Entwicklungskosten?

Entwicklung und Betrieb der nach Kundenbedürfnis erweiterten Services werden in verschiedene Typenklassen nach Komplexität unterteilt, um dem Kunden Kostentransparenz bieten. Die jeweiligen Typen (Typ 1 bis Typ 5) wirken sich in Kombination mit den drei SLAs (Bronze, Silber, Gold) auf die einmaligen Entwicklungs- und die späteren Betriebskosten pro Monat aus.

Standardpreise für erweiterte Services

	Entwicklung	Bronze	Silber	Gold
	einmalig	pro Monat	pro Monat	pro Monat
Typ 1	800 €	20 €	40 €	80 €
Typ 2	2.400 €	60 €	120 €	240 €
Typ 3	20.000 €	500 €	1.000 €	2.000 €
Typ 4	80.000 €	1.200 €	2.400 €	4.800 €
Typ 5	individuell	individuell	individuell	individuell

Vorgehen: Der Kunde stellt eine Entwicklungsanfrage, für den der Aufwand bewertet wird. Der kalkulierte Aufwand wird dann in Form von Typenklassen mitgeteilt. Angefangen beim Typ 1, für geringen Aufwand, bis hin zum umfangreichen Typ 5, für den individuell ein Preis ermittelt werden muss. So weiß der Kunde, wie hoch die Kosten für die einmalige Entwicklung sowie den späteren Betrieb sind.

Beispiel: Wenn eine Anfrage vom Typ 2 für 2.400 Euro (einmalige Kosten) neu entwickelt wird, kostet dieses Template (also der darüber hergestellte Service) im späteren Betrieb im SLA Bronze 60 Euro pro Monat.

Alle Preise gelten zzgl. 19% MwSt. | Änderungen und Irrtümer vorbehalten.

Haben Sie noch Fragen zu dieser Kategorisierung?
Gerne helfen wir Ihnen weiter.

direkt gruppe GmbH
Griegstraße 75 / Haus 26
22763 Hamburg

Telefon +49 (40) 88155-103
info@iq3cloud.com
www.iq3cloud.com