

Service Level Agreement *Martin Seydel*



ictadmin@allroundinformatik
Tel. +41 (0)43 816 75 00

Allroundinformatik ag
Postfach, CH-6000 luzern allroundinformatik ag

Inhalt

Service Level Agreement <i>Martin Seydel</i>	2
1. Zielsetzung	4
2. Zentrale Ansprechstelle (Single Point of Contact)	4
3. Melden einer Störung	4
3.1. Störungsmeldung durch den Kunden	4
3.2. Priorisierung der Störungen	5
3.3. Servicezeiten	6
4. Antwortzeiten	6
4.1. Reaktionszeit	7
4.2. Interventionszeit	7
4.3. Wiederherstellungszeit	8
4.4. Abschluss der Störungsbehebung	8
5. Reporting	8
6. Inkrafttreten und Änderungen des SLA	8

1. Zielsetzung

In diesem Service Level Agreement (SLA) werden die ICT Leistungen der Allround Informatik AG hinsichtlich Störungsmeldungen und –behebungen konkretisiert.

2. Zentrale Ansprechstelle (Single Point of Contact)

Als zentrale Ansprechstelle für ICT Leistungen der Allround Informatik AG steht dem Kunden der

Customer Service Desk (ICT Service-Hotline) zur Verfügung.

Unter Telefonnummer:

033 555 50 55

ictadmin@allroundinformatik.com

Notfall Telefonnummer:

033 555 50

50

3. Melden einer Störung

Störungsmeldungen werden vom Customer Service Desk von **08:00-11:30Uhr** und von **13:30-16:00** telefonisch entgegengenommen und im Ticket System erfasst. Meldungen via E-Mail werden gemäss den Angaben in Kapitel 4.1 bearbeitet.

Bei schwerwiegenden Störungen ist die ICT darauf angewiesen, dass diese immer via Telefon gemeldet werden, um die in Kapitel 4 garantierten Antwortzeiten einhalten zu können.

Kritische Probleme die den Arbeitsablauf stark bis vollständig einschränken müssen zwingend über die Notfall-Telefonnummer gemeldet werden. Sie steht NUR in den Randzeiten zurverfügung. Bei einem Anruf zu den Bürozeiten wird der Kunde weitergeleitet auf den regulären Support.

3.1. Störungsmeldung durch den Kunden

Wird eine Störung durch den Kunden an den Customer Service Desk gemeldet, erfolgt - wenn immer möglich - eine erste Störungseingrenzung oder Störungsbehebung direkt am Telefon. Parallel wird ein Service Request erstellt und aktiviert.

Zur Störungseingrenzung und –Behebung sind folgende Angaben notwendig:

- Beschreibung der festgestellten Störung und deren Auswirkung
- Angabe des Standorts des gestörten Systems oder Anschlusses mit eindeutiger (offizieller) Kennzeichnung (z.B. Rechnername)
- Vollständige Kontaktinformationen des Kunden für Rückfragen

ictadmin@allroundinformatik

Tel. +41 (0)43 816 75 00

Allroundinformatik ag

Postfach, CH-6000 Luzern allroundinformatik ag

Bis zur Behebung der Störung sollte eine Kontaktperson des Kunden über die erfassten Angaben für Rückfragen erreichbar sein.

3.2. Priorisierung der Störungen

Es erfolgt eine Klassifizierung der Störung, abhängig von der gemeldeten Beeinträchtigung, durch den Customer Service Desk nachfolgendem Schema:

Klassifizierung	Schweregrad	Beschreibung
Priorität 1	Ausfall oder schwerwiegende Störung	Der Kunde kann den Service (z.B. Applikation) nicht benutzen. Ein Ausweichen auf andere Endgeräte ist aus technischen Gründen nicht möglich. Der Kunde kann wichtige Aufgaben nicht erfüllen.
Priorität 2	Mittlere Beeinträchtigung	Der Kunde kann den Service (z.B. Applikation) nur beschränkt benutzen. Durch ein Ausweichen auf andere Endgeräte kann das Problem entschärft werden.
Priorität 3	Leichte Beeinträchtigung	Der Betrieb des Kunden wird lediglich leicht behindert. Der Service (z.B. Applikation) ist aber insgesamt für den Kunden benutzbar.

3.3. Servicezeiten

Die Servicezeiten beschreiben die Zeitfenster, in welchen Störungen durch die Supportorganisation bearbeitet werden. Es gibt zwei Servicezeiten „Silber“ und „Gold“, die der jeweils gültigen Bereitschaftszeit entsprechen. Als Bereitschaftszeit gilt der Zeitraum, in welchem die Supportorganisation zur Behebung von Störungen tätig wird bzw. tätig ist.

Silber (Bürozeit)

Montag bis Freitag **08:00-11:30Uhr – 13:30-16:00** ohne gesetzliche Feiertage

Gold (zusätzliche Randzeiten)

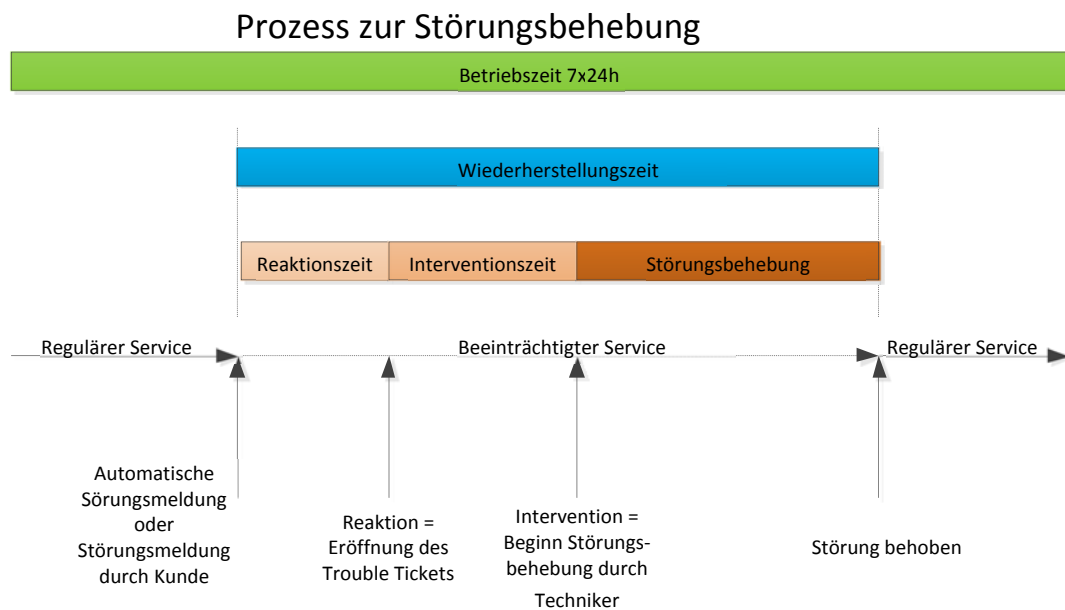
Montag bis Freitag **07:00 Uhr -12:00Uhr – 13:00 Uhr – 19:00Uhr** mit gesetzlichen Feiertagen

Samstag von **09:00 Uhr -12:00 Uhr 13:00 Uhr -15:00Uhr** mit gesetzlichen Feiertagen

Anrufe auf die Notfallnummer während den Bürozeiten wird automatisch an den Regulären Support weitergeleitet. Notrufe müssen zwingend per Telefon erfolgen und die Einschränkung muss ausreichend beschrieben werden.

4. Antwortzeiten

Innerhalb des Störungsbehebungsprozesses gelten die untenstehenden Antwortzeiten.



4.1. Reaktionszeit

Die Reaktionszeit misst die Zeit zwischen der Störungsmeldung durch den Kunden an den Customer Service

Desk und dem erfolgreichen Erfassen der Meldung in einem Ticket System. Der Kunde erhält ein Bestätigungsmail (sofern eine E-Mail Adresse angegeben wurde) mit der Beschreibung der gemeldeten und erfassten Störung. Die maximale Reaktionszeit wird im Rahmen des Service Level Agreements garantiert und definiert sich gemäss folgender Übersicht.

Reaktionszeit	Bürozeiten(Silber) Montag-Freitag 08:00-11:30Uhr – 13:30-16:00	Randzeiten (Gold) Montag-Freitag 07:00 Uhr -12:00Uhr – 13:00 Uhr – 19:00Uhr	Randzeiten (Gold) Samstag 09:00 Uhr -12:00 Uhr 13:00 Uhr -15:00Uhr
Telefonische Meldung	15 Minuten	15 Minuten	30 Minuten
Meldung per E-Mail	4 Stunden	4 Stunden	4 Stunden

4.2. Interventionszeit

Die Interventionszeit misst die Zeitspanne zwischen der Erfassung der Störungsmeldung im Ticket System bis zum fachkundigen Eingreifen zur Störungsbeseitigung durch einen Servicetechniker mittels Remote Zugriff oder einem Einsatz vor Ort.

Die maximale Interventionszeit wird unter Berücksichtigung der Servicezeiten des Kunden (Kapitel 3.3) garantiert und definiert sich gemäss folgender Übersicht.

Interventionszeit	Bürozeiten(Silber) ¹	Randzeiten (Gold)	Randzeiten(Gold)Samstag
	08:00-11:30Uhr – 13:30- 16:00	07:00 Uhr - 12:00Uhr – 13:00 Uhr – 19:00Uhr	09:00 Uhr - 12:00 Uhr 13:00 Uhr - 15:00Uhr

¹ Die Einstufung der Services befindet sich im Anhang.

Mission Critical = Direkter Einfluss auf den Flugbetrieb

Business Critical = Direkter Einfluss auf den Flughafenbetrieb

Priorität 1	10 min – 30min	Sofort bis 10min	10 min – 30min
Priorität 2	30min-60min	60 Minuten	30min-60min
Priorität 3	48h	48h	24h

4.3. Wiederherstellungszeit

Die Wiederherstellungszeit beginnt mit dem Eintritt der Störung und endet mit der Wiederherstellung der Funktionalität. Die Wiederherstellung der Funktionalität gilt als erfüllt, wenn die angeschlossenen Systeme ihre Aufgabe wieder ausführen können und der Service wieder zur Verfügung steht. Eine Wiederherstellungszeit kann nicht garantiert werden.

Die Supportorganisation versucht nach einer ersten Analyse eine qualifizierte Aussage zur voraussichtlichen Wiederherstellungszeit zu machen.

4.4. Abschluss der Störungsbehebung

Die erfolgreiche Behebung einer Störung wird im Service Request dokumentiert. Mit diesem Eintrag wird der Prozess zur Störungsbehebung abgeschlossen. Es erfolgt eine Rückmeldung an den Kunden.

Der Kunde kann bezugnehmend auf die Service Request Nummer beim Customer Service Desk jederzeit den Status der Störungsbehebung nachfragen oder eine Rückmeldung zur Störungsbehebung geben.

5. Reporting

Die Qualität der Serviceleistungen wird in einem periodischen Reporting ausgewiesen und kann beim Customer Service Desk angefordert werden.

6. Inkrafttreten und Änderungen des SLA

Das SLA tritt per 1. Januar 2020 in Kraft

Änderungen des SLA können von der Allround Informatik AG jederzeit vorgenommen werden. Die Kunden sind schriftlich darüber zu informieren.