

# SLA Service Level Agreement

Dieses Dokument beschreibt die vertraglich garantierten ICT Leistungen im Fall von Störungen.



## 1.1 Form und Wege der Störungsmeldung

Für die Annahme von Meldungen über Störungen von ICT Services, die im vereinbarten Lieferumfang enthalten sind, steht die Serviceorganisation den Kunden über das

### **Customer Service Desk (ICT Hotline)**

043 816 73 00 (intern 6 73 00, international +41 43 186 73 00)

jederzeit (7 x 24 h an 365 Tagen) zur Verfügung. Störungsmeldungen werden zu jedem Zeitpunkt entgegengenommen und im Trouble Ticket System erfasst. Für Störungsmeldungen über andere Hotline Organisationen, z.B. Service 24 können die nachfolgend beschriebenen Prozesse abweichend definiert sein.

## 2 Organisation

### 2.1 Störungsmeldung

Die Störungsmeldung hat über die oben definierten Wege zu erfolgen. Eine ordnungsgemässe Erfassung einer Störung durch das Customer Service Desk ist die Voraussetzung für einen korrekten Ablauf der Störungsbehebung innerhalb der im SLA garantierten Zeiträume.

### 2.2 Störungsmeldung durch den Kunden

Erfolgt eine Störungsmeldung durch den Kunden an den Customer Service Desk (Hotline), wird ein Trouble Ticket erstellt und aktiviert. Dazu sind folgende Angaben notwendig:

- Beschreibung der festgestellten Störung
- Standort des gestörten Systems oder Anschlusses mit eindeutiger offizieller Kennzeichnung
- Auswirkungen auf den Geschäftsprozess des Kunden (kritisch/unkritisch)
- Vollständige Kontaktinformationen des Kunden für Rückfragen

Die möglichst vollständigen Standort-, System- und Kontaktinformationen des Kunden (Erreichbarkeit, Telefonnummer, E-Mail Adresse) sind zur Einhaltung des Störungsbehebungsprozesses erforderlich. Ab dem Moment, wo diese Angaben vorhanden sind, wird das Trouble Ticket aktiviert. Bis zur Behebung der Störung sollte eine Kontaktperson des Kunden über die erfassten Angaben zur Erreichbarkeit erreichbar sein.

### 2.3 Trouble Ticket

Mit jeder Störungsmeldung wird ein Trouble Ticket erstellt. Die Referenznummer dieses Trouble Tickets erlaubt die Verfolgung des Prozesses, der Störungsbehebung und die Berechnung der Serviceausfallzeit. Der Zeitpunkt, zu dem das Trouble Ticket erstellt wird, definiert den Beginn der nachfolgenden Prozesse gemäss SLA.

### 2.4 Störungsmeldung durch ein automatisches Überwachungssystem

Erfolgt eine Störungsmeldung durch ein Überwachungssystem, beispielsweise ein Netzwerk-Management System, wird darauf basierend unverzüglich ein Trouble Ticket erstellt und aktiviert. Die Störungsmeldung durch ein automatisches System ist im Bezug auf die im SLA garantierten Zeiträume gleichwertig mit einer Störungsmeldung durch einen Kunden.

### 3 Definitionen

Nachfolgende Definitionen gelangen zur Anwendung:

#### 3.1 Betriebszeit

Mit Betriebszeit wird jener Zeitraum umschrieben, in dem das System genutzt werden kann. Ohne besondere Angaben sind sämtliche Systeme an allen Wochentagen über 24 Stunden nutzbar. Ausgenommen davon sind die definierten Wartungsfenster.

#### 3.2 Bereitschaftszeit

Als Bereitschaftszeit gilt der Zeitraum, in dem die Supportorganisation zur Behebung von Störungen tätig wird.

#### 3.3 Bürozeit

Als Bürozeit gilt die Zeit von 8.00 bis 17.00 von Montag bis Freitag an regulären Arbeitstagen, ohne gesetzliche Fest- und Feiertage.

#### 3.4 Reaktionszeit

Die Reaktionszeit misst die Zeit zwischen dem Eingang einer Störungsmeldung und dem Beginn der Problemanalyse durch einen ausgebildeten Supportingenieur. Die Reaktionszeit wird im Rahmen des SLA garantiert.

#### 3.5 Interventionszeit

Die Interventionszeit beginnt nach Ablauf der Reaktionszeit, also mit Beginn der Problemanalyse und definiert den Zeitraum, der für die Problemanalyse bis Beginn der Fehlerbehebung verstreicht.

#### 3.6 Wiederherstellungszeit

Die Wiederherstellungszeit beginnt mit dem Eingang einer Störungsmeldung und endet mit der Wiederherstellung der Funktionalität. Die Wiederherstellung der Funktionalität gilt als erfüllt, wenn die angeschlossenen Systeme ihre Aufgabe wieder erfüllen können. Innerhalb der Wiederherstellungszeit läuft die Reaktionszeit und die Interventionszeit, sowie jene Zeit, die zur Störungsbehebung erforderlich ist. Eine Wiederherstellungszeit kann nicht garantiert werden.

#### 3.7 Klassifizierung der Störungen

Abhängig von der vom Kunden gemeldeten Beeinträchtigung erfolgt eine Klassifizierung der Störung durch den CSD nach folgendem Schema:

Schweregrad	Beschreibung
Ausfall oder schwerwiegende Störung	Der Kunde kann den Service nicht benutzen. Ein Ausweichen auf andere Endgeräte ist aus technischen Gründen nicht möglich. Der Kunde kann wichtige Aufgaben nicht erfüllen.
Beeinträchtigung	Der Kunde kann den Service nur beschränkt benutzen. Über ein Ausweichen auf andere Endgeräte kann das Problem entschärft werden.
Leichte Beeinträchtigung	Der Betrieb des Kunden wird lediglich leicht behindert. Der Service ist aber insgesamt für den Kunden benutzbar.

Die Klassifizierung der Störung dient zur Priorisierung der Störungsbehebung.

**3.9 Aktionsplan**

Die Klassifizierung der Störung durch das Customer Service Desk dient zur Priorisierung der Störungsbehebung und zur Definition des Service-Levels. Gleichgültig welche Störungskategorie vorliegt, werden bei der Störungsbehebung immer die schnellstmöglichen Mittel mit allen zur Verfügung stehenden technischen Möglichkeiten angewendet, um die Verfügbarkeit des Services schnellst möglichst wiederherzustellen.

**3.10 Status Report**


Status Reports können jederzeit beim Customer Service Desk angefordert werden.


**3.11 Service Levels**

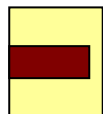
Die Service Levels beschreiben den gesamten Umfang der garantierten Leistungen der Serviceorganisation im Störfall. Es sind die drei Service Levels Bronze, Silber und Gold definiert.

**3.11.1 Zeitfenster bilden die Basis der Service Levels**

Für die 3 definierten SLA sind entsprechende Zeitfenster definiert, innerhalb derer eine Reaktion und Intervention garantiert wird. Diese Zeitfenster entsprechen der Bereitschaftszeit.

 Bürozeit:  
Montag bis Freitag 08:00 bis 17:00,  
ohne gesetzliche Fest- und Feiertage.

 Flughafen-Betriebszeit:  
Montag bis Sonntag 05:00 bis 23:00

 Permanent:  
Montag bis Sonntag 00:00 bis 24:00

	Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa	So
1	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow
2	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow
3	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow
4	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow
5	Grey	Grey	Grey	Grey	Grey	Grey	Grey
6	Grey	Grey	Grey	Grey	Grey	Grey	Grey
7	Grey	Grey	Grey	Grey	Grey	Grey	Grey
8	Dark Red	Dark Red	Dark Red	Dark Red	Dark Red	Grey	Grey
9	Dark Red	Dark Red	Dark Red	Dark Red	Dark Red	Grey	Grey
10	Dark Red	Dark Red	Dark Red	Dark Red	Dark Red	Grey	Grey
11	Dark Red	Dark Red	Dark Red	Dark Red	Dark Red	Grey	Grey
12	Dark Red	Dark Red	Dark Red	Dark Red	Dark Red	Grey	Grey
13	Dark Red	Dark Red	Dark Red	Dark Red	Dark Red	Grey	Grey
14	Dark Red	Dark Red	Dark Red	Dark Red	Dark Red	Grey	Grey
15	Dark Red	Dark Red	Dark Red	Dark Red	Dark Red	Grey	Grey
16	Dark Red	Dark Red	Dark Red	Dark Red	Dark Red	Grey	Grey
17	Grey	Grey	Grey	Grey	Grey	Grey	Grey
18	Grey	Grey	Grey	Grey	Grey	Grey	Grey
19	Grey	Grey	Grey	Grey	Grey	Grey	Grey
20	Grey	Grey	Grey	Grey	Grey	Grey	Grey
21	Grey	Grey	Grey	Grey	Grey	Grey	Grey
22	Grey	Grey	Grey	Grey	Grey	Grey	Grey
23	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow
24	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow	Yellow

**Gemeinsame Leistungen aller Service Levels:**

- Verfügbarkeit des Customer Service Desk (Hotline) 7 x 24 h x 365 Tage zur Meldung von Störungen.
- Störungsannahme, Intervention und Wiederherstellung innerhalb des über das SLA definierten Zeitfensters.

**3.11.3 Unterscheidungsmerkmale der 3 Service Levels:**

Die 3 Servicelevels decken 3 verschiedene Zeitfenster ab. Diese Zeitfenster sind oben definiert. Innerhalb dieser definierten Zeitfenster laufen die Reaktionszeit und die Interventionszeit. Beides sind Werte, die im Rahmen des SLA garantiert werden.

**3.11.4 Service Level Bronze:**

- Garantierte Reaktionszeit von 60 Minuten innerhalb der Bürozeit.
- Garantierte Interventionszeit von 60 Minuten innerhalb der Bürozeit.

**3.11.5 Service Level Silber:**

- Garantierte Reaktionszeit von 60 Minuten innerhalb der Bürozeit.
- Garantierte Reaktionszeit von 60 Minuten innerhalb der Flughafen-Betriebszeit.
- Garantierte Interventionszeit von 60 Minuten innerhalb der Bürozeit
- Garantierte Interventionszeit von 90 Minuten innerhalb Flughafen-Betriebszeit.

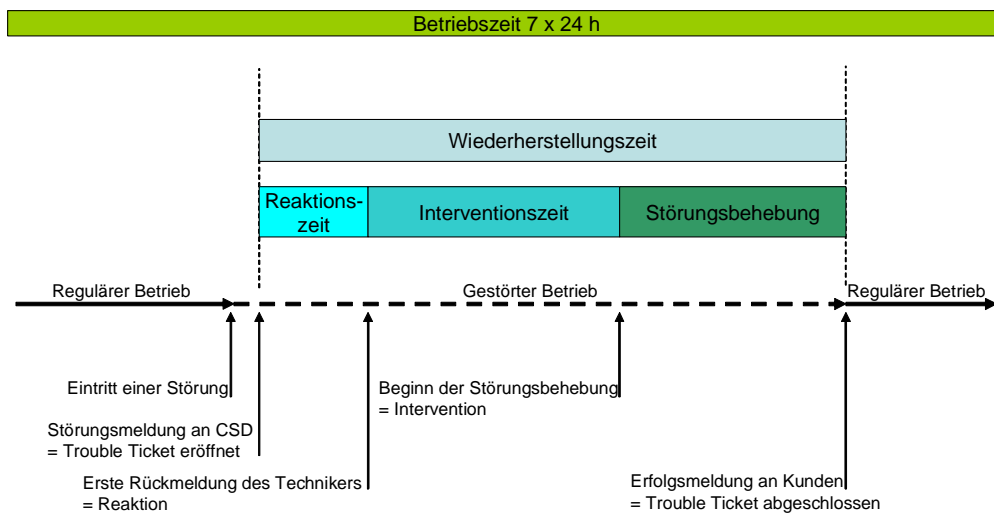
**3.11.6 Service Level Gold:**

- Garantierte Reaktionszeit von 30 Minuten innerhalb der Bürozeit.
- Garantierte Reaktionszeit von 60 Minuten innerhalb der Flughafen-Betriebszeit.
- Garantierte Reaktionszeit von 60 Minuten 23:00 bis 05:00 an Tage.
- Garantierte Interventionszeit von 60 Minuten innerhalb der Bürozeit.
- Garantierte Interventionszeit von 90 Minuten innerhalb Flughafen-Betriebszeit.
- Garantierte Interventionszeit von 90 Minuten 23:00 bis 05:00 alle Tage.

### 3.11.8 Abschluss der Störungsbehebung

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

#### Prozess der Störungsbehebung



### 3.11.7 Leistungen ausserhalb der definierten SLA:

Für sämtliche Systeme ohne SLA, sowie für sämtliche Leistungen ausserhalb des im jeweiligen SLA festgelegten Zeitfensters gelten folgende Bedingungen:

- Verfügbarkeit der Leistungen entsprechend der verfügbaren Ressourcen und der organisatorischen Möglichkeiten innerhalb der Service Organisation.
- Keine garantierte Reaktionszeit und Interventionszeit (Best Effort).

Verrechnung einer Einsatzpauschale plus der Leistungen nach Aufwand.

Leistungen ausserhalb des durch ein SLA garantierten Umfangs müssen vom Kunden ausdrücklich in schriftlicher Form bestätigt werden (E-Mail, Fax, etc.), da sie immer mit erheblichen Kosten verbunden sind.

### 3.12 Fremdsysteme

Fremdsysteme, die nicht explizit als Bestandteil des über ein SLA garantierten Services bezeichnet werden, sind im Leistungsumfang des jeweiligen SLA nicht enthalten.

### 3.13 Übersetzung in andere Sprachen

Dieses Dokument ist im Original in deutscher Sprache abgefasst. Sollte es in weitere Sprachen übersetzt werden, bleibt im Falle von Unklarheiten oder Widersprüchen zwischen den Sprachversionen immer ausschliesslich die deutsche Originalversion verbindlich.

### 3.14 Änderungen und Ergänzungen der SLA

Änderungen und Ergänzungen dieses Dokuments sind jederzeit möglich und bedürfen der Schriftform.