



Allround  
Informatik AG

# Service Level Agreement

[support@allroundinformatik.ch](mailto:support@allroundinformatik.ch)

Tel. +41 (0)31 000 00 00

Allround Informatik AG

CH-3000 Bern Lorrainestrasse 5b [www.allroundinformatik.ch](http://www.allroundinformatik.ch)

## Inhalt

1

<b>1. Zielsetzung.....</b>	<b>3</b>
<b>2. Zentrale Ansprechstelle (Single Point of Contact).....</b>	<b>3</b>
<b>3. Melden einer Störung.....</b>	<b>3</b>
3.1. Störungsmeldung durch den Kunden.....	3
3.2. Störungsmeldung durch ein automatisches Überwachungssystem.....	4
3.3. Priorisierung der Störungen.....	4
3.4. Servicezeiten, Reaktionszeit, Interventionszeit und Wiederherstellungszeit.....	5
3.5. Abschluss der Störungsbehebung.....	6
<b>4. Ziel-Serviceverfügbarkeiten.....</b>	<b>6</b>
<b>5. Reporting.....</b>	<b>7</b>
<b>6. Inkrafttreten und Änderungen des SLA.....</b>	<b>7</b>

## 1. Zielsetzung

In diesem Service Level Agreement (SLA) werden die IT-Support Leistungen der Allround Informatik AG konkretisiert.

## 2. Zentrale Ansprechstelle (Single Point of Contact)

Als zentrale Ansprechstelle für IT-Support Leistungen der Allround Informatik AG steht dem Kunden der **Helpdesk** jederzeit zur Verfügung.

Intern	0 00 00
International	+ 41 31 000 00 00
Servicezeiten Telefon	7 x 24 Std
E-Mail	<a href="mailto:support@allroundinformatik.com">support@allroundinformatik.com</a>
Servicezeiten E-Mail	7 x 24 Std

## 3. Melden einer Störung

Unsere Helpdesk Hotline sowie die Support-E-Mail ist 24h erreichbar. Störungsmeldungen werden vom Helpdesk wochentags zwischen 08:00 – 17:00Uhr entgegengenommen und im Ticket System erfasst. Meldungen via E-Mail werden gemäss den Angaben in Kapitel 4.1 bearbeitet.

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

Für Störungsmeldungen an andere Hotline Organisationen, z.B. Windows Customer Service, gelten die nachfolgend beschriebenen Prozesse nicht.

### 3.1. Störungsmeldung durch den Kunden

Wird eine Störung durch den Kunden an den Helpdesk 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

Ist eine weiterführende Bearbeitung notwendig, erfolgt eine Weitergabe des Service Requests an die entsprechende Supportorganisation. Bis zur Behebung der Störung sollte eine Kontaktperson des Kunden über die erfassten Angaben für Rückfragen erreichbar sein.

### 3.2. Störungsmeldung durch ein automatisches Überwachungssystem

Erfolgt eine Störungsmeldung durch ein Überwachungssystem, beispielsweise ein Netzwerk-Management System, wird unverzüglich ein Service Request erstellt und aktiviert. Die Störungsmeldung durch ein automatisches System wird mit Bezug auf die im SLA garantierten Antwortzeiten gleich behandelt wie eine telefonische Störungsmeldung durch einen Kunden.

### 3.3. Priorisierung der Störungen

Es erfolgt eine Klassifizierung der Störung, abhängig von der gemeldeten Beeinträchtigung, durch den Helpdesk nach folgendem 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.

### 3.4. Servicezeiten, Reaktionszeit, Interventionszeit und Wiederherstellungszeit

Die **Servicezeiten** beschreiben die Zeitfenster, in welchen Störungen durch die Supportorganisation bearbeitet werden. Es gibt drei Servicezeiten VIP, Business Kunden mit Vertrag, Business Kunden ohne Vertrag und Privat Kunden, die der jeweils gültigen Bereitschaftszeit entsprechen. Als Bereitschaftszeit gilt der Zeitraum, in welchem die Supportorganisation zur Behebung von Störungen tätig wird bzw. tätig ist.

Die **Reaktionszeit** misst die Zeit zwischen der Störungsmeldung durch den Kunden an den Helpdesk 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.

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 (Siehe Tabelle) garantiert und definiert sich gemäss folgender Übersicht.

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.

	Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa	So
00:00							
01:00							
02:00							
03:00							
04:00							
05:00							
06:00							
07:00							
08:00							
09:00							
10:00							
11:00							
12:00							
13:00							
14:00							
15:00							
16:00							
17:00							
18:00							
19:00							
20:00							
21:00							
22:00							
23:00							

#### VIP Kunden

- Verfügbarkeit: 7x24 99.9%
- Reaktionszeit: 30min
- Interventionszeit: 30min
- Wiederherstellungszeit: 24h

#### Business Kunden mit Vertrag

- Verfügbarkeit: 06:00-20:00Uhr 99.7%
- Reaktionszeit: 1h
- Interventionszeit: 1h
- Wiederherstellungszeit: 30h

#### Business Kunden ohne Vertrag

- Verfügbarkeit: 08:00-16:00Uhr 99%
- Reaktionszeit: 20h
- Interventionszeit: 24h
- Wiederherstellungszeit: 60h

#### Privat Kunden

- Verfügbarkeit: 08:00-16:00Uhr
- In der Regel innerhalb 48h

### 3.5. 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 beziehend auf die Ticket Nummer beim Helpdesk jederzeit den Status der Störungsbehebung nachfragen oder eine Rückmeldung zur Störungsbehebung geben.

#### **4. Ziel-Serviceverfügbarkeiten**

Grundsätzlich sind sämtliche Services an allen Wochentagen über 24 Stunden nutzbar. Ausgenommen davon sind die definierten Wartungsfenster.

Die jeweilige Ziel-Serviceverfügbarkeit der Core-Infrastruktur wird in einem Jahreszeitfenster gemessen und schliesst die geplanten Wartungsfenster aus.

#### **5. Reporting**

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

#### **6. Inkrafttreten und Änderungen des SLA**

Das SLA tritt per 1. Januar 2021 in Kraft

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