

Service Level Agreement (SLA) - Network Services

SLA-Parameter	Bronze	Silber	Gold	Platin
Verfügbarkeit (p.a.)	99,30%	99,50%	99,70%	99,90%
Reaktionszeit	<= 4h	<= 4h	<= 3h	<= 2h
Störungsannahme durch	Servicedesk Ticketportal	Servicedesk Ticketportal	Servicedesk Ticketportal	Servicedesk Ticketportal
Servicezeiten	Mo.-Fr. 07:30 bis 17:00	Mo.-Fr. 07:30 bis 19:00	Mo.-Sa. 07:30 bis 19:00	Mo.-So. 00:00 bis 24:00
System-Überwachung	Mo. – So. 00:00 – 24:00 Uhr	Mo. – So. 00:00 – 24:00 Uhr	Mo. – So. 00:00 – 24:00 Uhr	Mo. – So. 00:00 – 24:00 Uhr
Störungsdokumentation	Incident Ticket	Incident Ticket	Incident Ticket	Incident Ticket
Proaktiver Statusreport bei Incidents	Nein	Nein	Ja	Ja
RFS Meldung	Ja	Ja	Ja	Ja
Servicereview (quartalsweise)	Nein	Nein	Nein	Ja
Ankündigung Wartungsfenster	1 Tag	3 Tage	7 Tage	7 Tage
Durchführung Notfallwartung	Jederzeit	Jederzeit	Jederzeit	Jederzeit
Fehlerbehebung kostenpflichtig	Außerhalb Servicezeiten	Außerhalb Servicezeiten	Außerhalb Servicezeiten	Nein

SLA-Parameter:

- Infotech Servicedesk
Hotline: +43 / 7752 / 81711 – 299
E-Mail: helpdesk@infotech.at
Web: www.infotech.at
- Verfügbarkeit
Die Verfügbarkeit gibt jenen Zeitraum an, in dem ein definierter Netzwerkservice für Kunden im vereinbarten Ausmaß genutzt werden kann. Der Leistungszeitraum ist mit jeweils einem vollen Jahr (p.a.) angegeben. Angekündigte Wartungsfenster werden definitionsgemäß nicht bei der Berechnung der Verfügbarkeit berücksichtigt.
- Reaktionszeit
Die Reaktionszeit ist die Zeitspanne zwischen dem Eingang einer durch den Kunden gemeldeten Störung bis zur Einleitung geeigneter Entstörungsmaßnahmen durch Infotech, innerhalb der vertraglich angegebenen Servicezeiten. Berechnung und Dokumentation erfolgt durch das Tickettool von Infotech.
- Störungsannahme
Die Störungsannahme erfolgt über den Servicedesk, oder außerhalb der Normalarbeitszeiten mittels eigener Bereitschaftssummer. Störungen können telefonisch oder über das Webportal des Ticketsystems gemeldet werden.
- Servicezeiten
Die Servicebereitschaft gibt an, welche Servicezeiten im Vertrag mit dem Kunden vereinbart worden sind. Störungen außerhalb der vereinbarten Servicezeiten sind für die Berechnung der Serviceparameter nicht relevant. Das angegebene Service Level Agreement (SLA) bezieht sich ausschließlich auf Störungen (Incidents) des betreffenden IT-Service.
- Systemüberwachung
Infotech Business-Services werden im Network Operation Center (NOC) laufend überwacht. Diese Überwachung soll zusätzliche Informationen im Falle einer Störung bereitstellen. Eine Störungsmeldung muss aber durch den Kunden selbst erfolgen.

- **Störungsdokumentation**
Die Dokumentation des Entstörungsprozesses wird über das betreffende Incident-Ticket durchgeführt. Diese erfolgt nach ITIL-Prozessvorgaben.
- **Proaktiver Statusreport**
Bei aktiven Störungen wird der Kunde laufend über den Stand des Entstörungsprozesses durch Infotech informiert.
- **RFS Meldung (Ready for Service)**
- Nach Abschluss der Entstörungsmaßnahmen wird eine RFS-Meldung an den Kunden durchgeführt, um letzte Details zu klären.
- **Servicereview**
Quartalsweise werden die Network Services aller Infotech-Kunden ausgewertet. Bei SLA-Verletzungen seitens Infotech werden die relevanten Incidents gemeinsam mit dem Kunden besprochen.
- **Ankündigung Wartungsfenster**
Planmäßige Wartungsfenster werden mit der angegebenen Vorlaufzeit an den Kunden kommuniziert. Downtimes im Rahmen von Systemwartungen werden nicht zur Berechnung der Verfügbarkeit herangezogen.
- **Notfallwartung**
Müssen kurzfristig Wartungen im Rahmen von Notfallmaßnahmen durchgeführt werden, können diese jederzeit ohne Ankündigungen durchgeführt werden. Betroffene Kunden werden nach Möglichkeit informiert.

Serviceentgelte

Art der Leistung	Network Services
Stundensatz (Normalarbeitszeiten)	Euro 125,00
Stundensatz (mit Überstundenzuschlag 50%)	Euro 187,50
Stundensatz (mit Überstundenzuschlag 100%)	Euro 250,00
Fahrtkosten / km	Euro 0,42

- 1) Der Überstundenzuschlag von 50% wird an Samstagen bis 20:00, sowie an Werktagen zwischen 18:00 und 20:00 Uhr aufgeschlagen und an Freitagen von 17:00 bis 20:00.
- 2) Der Überstundenzuschlag von 100% wird an Sonn- und Feiertagen, sowie auf Arbeiten nach 20:00 Uhr und vor 06:00 Uhr aufgeschlagen.
- 3) Die Fahrtkosten werden nach tatsächlich angefallenen Fahrzeit und Kilometer verrechnet.
- 4) Die angegebenen Serviceentgelte unterliegen einer jährlichen paritätischen Anpassung