



## Infotech Service Level Agreement (SLA) für Network- und Managed Services

|                          | Standard                               |                             | Standard Enhanced                      |                             | Professional                           |                         | Professional Enhanced                  |
|--------------------------|--|-----------------------------|--|-----------------------------|--|-------------------------|--|
| Average Availability     | 99% p.a.                               |                             | 99,5% p.a.                             |                             | 99,7% p.a.                             |                         | 99,9% p.a.                             |
| Operational Hours        | Mon. - Thu.<br>07:30 bis 17:00         | Fri.<br>07:30 bis 15:00     | Mon. - Thu.<br>07:30 bis 18:00         | Fri.<br>07:30 bis 16:30     | Mon. - Thu.<br>07:00 bis 19:00         | Sat.<br>07:00 bis 18:00 | Mon. - Sun.<br>00:00 bis 24:00         |
| Response Time            | < 4,0 h                                |                             | < 3,0h                                 |                             | < 2,0h                                 |                         | < 1,0h                                 |
| Repair Time              | -                                      |                             | 24h                                    |                             | 12h                                    |                         | 6h                                     |
| Incident Management      | Störungsticket<br>iol.infotech.at      |                             | Störungsticket<br>iol.infotech.at      |                             | Störungsticket<br>iol.infotech.at      |                         | Störungsticket<br>iol.infotech.at      |
| Maintenance Windows      | Mo.-Fr.<br>18:00 bis 07:00             | Sa.-Sun.<br>14:00 bis 07:00 | Mo.-Fr.<br>18:00 bis 06:00             | Sa.-Sun.<br>18:00 bis 06:00 | Mo.-Sun.<br>23:00 bis 03:00            |                         | Mo.-Sun.<br>23:00 bis 03:00            |
| Maintenance Announcement | 1 Tag                                  |                             | 3 Tage                                 |                             | 5 Tage                                 |                         | 7 Tage                                 |
| Systemmonitoring         | Mon. - Sun.<br>00:00 Uhr bis 24:00 Uhr |                             | Mon. - Sun.<br>00:00 Uhr bis 24:00 Uhr |                             | Mon. - Sun.<br>00:00 Uhr bis 24:00 Uhr |                         | Mon. - Sun.<br>00:00 Uhr bis 24:00 Uhr |