

Service Level Agreement (SLA) – IT Service (Business IT Solutions & Enterprise Technology Solutions)

Bezeichnung	Bronze (B)	Silber (S)	Gold (G)	Platin (P)
Servicezeiten (Erreichbarkeit)	Mo- Do. 7:30-12:00 13:00-17:00 Fr. 7:30 -12:00	Mo- Fr. 7:30-17:00	Mo- Sa. 7:30-18:00	Mo- So. 0:00-24:00 (24 x 7)
Reaktionszeit	Max. 4 Stunden	Max. 4 Stunden	Max. 3 Stunden	Max. 3 Stunden
Systemüberwachung	Mo- So. 0:00-24:00 (24 x 7)	Mo- So. 0:00-24:00 (24 x 7)	Mo- So. 0:00-24:00 (24 x 7)	Mo- So. 0:00-24:00 (24 x 7)
Proaktive Tätigkeiten	Mo- Do. 7:30-12:00 13:00-17:00 Fr. 7:30 -12:00	Mo- Do. 7:30-12:00 13:00-17:00 Fr. 7:30 -12:00	Mo- Do. 7:30-12:00 13:00-17:00 Fr. 7:30 -12:00	Mo- Do. 7:30-12:00 13:00-17:00 Fr. 7:30 -12:00
Wartungszeiten	Mo- Do. 7:30-12:00 13:00-17:00 Fr. 7:30 -12:00	Mo- Fr. 7:30-17:00	Mo- Sa. 7:30-18:00	Mo- So. 0:00-24:00 (24 x 7)

SLA-Parameter:

Alarmierungsart

Eine Alarmierung erfolgt per Email an wählbare Empfänger.

Kontaktdaten für Störungsmeldung (Business IT Solutions)

Hotline: +43 / 7752 / 81711 – 801
E-Mail: business-support@infotech.at
Web: www.infotech.at

Kontaktdaten für Störungsmeldung (Enterprise Technology Solutions)

Hotline: +43 / 7752 / 81711 – 901
E-Mail: enterprise-support@infotech.at
Web: www.infotech.at

- **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.

- **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 Ticketsystem von Infotech.

- **Störungsannahme**

Die Störungsannahme erfolgt über den Servicedesk, oder außerhalb der Normalarbeitszeiten mittels eigener Bereitschaftsnummer. Störungen können telefonisch oder über das Webportal des Ticketsystems gemeldet werden.

- **Systemüberwachung**

Infotech Business-Services werden im System Management Center (SMC) laufend überwacht. Diese Überwachung soll zusätzliche Informationen im Falle einer Störung bereitstellen. Eine Störungsmeldung muss aber durch den Kunden selbst erfolgen.

- **Proaktive Tätigkeiten**

Systeme, welche unter Wartung von Infotech stehen, werden im Störfall zu den angeführten Zeiten Proaktiv bearbeitet.

- **Wartungszeiten**

Allgemeine Wartungstätigkeiten können zu den angeführten Zeiten erfolgen.