

# SLA Business

Service Level Agreements für ISP BUSINESSKUNDEN

SLA-Parameter	Standard	Bronze	Silber	Gold	Platin
<b>Verfügbarkeit</b>	99,3	99,5	99,7	99,9	99,9
<b>Reaktionszeit</b>	<= 6h	<= 4h	<= 4h	<= 3h	<= 2h
<b>Störungsannahme durch</b>	Mail	Experte	Experte	Experte	Experte
<b>Servicezeiten</b>	Mail	Mo-Fr 07:00 bis 17:00	Mo-Fr 07:00 bis 19:00	Mo-Sa 06:00 bis 20:00	Mo-So 00:00 bis 24:00
<b>Systemüberwachung</b>	24x7	24x7	24x7	24x7	24x7
<b>Störungsdokumentation</b>	ITIL	ITIL	ITIL	ITIL	ITIL
<b>Proaktiver Statusreport bei Incidents</b>	nein	nein	nein	ja	ja
<b>RFS Meldung</b>	nein	ja	ja	ja	ja
<b>Servicereview (quartalsweise)</b>	nein	nein	nein	ja	ja
<b>Ankündigung Wartung</b>	1d	1d	3d	7d	7d
<b>Report Auslastung (mtl.)</b>	nein	nein	ja	ja	ja
<b>Report Downtime (mtl.)</b>	nein	nein	ja	ja	ja
<b>Pönale</b>	nein	nein	ja	ja	ja

## SLA-Parameter:

- Infotech BizCom Services**

Hotline: +43 7752 81711-701  
E-Mail: bizccom-support@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 (sofern nicht anderweitig definiert) erfolgt über die oben angeführten Möglichkeiten, oder außerhalb der Normalarbeitszeiten mittels eigener Bereitschaftsnummer. Störungen können telefonisch oder über das Webportal des Ticketsystems gemeldet werden.

Stand: 06-2024

# SLA Business

Service Level Agreements für ISP BUSINESSKUNDEN

- **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 Ankündigung durchgeführt werden. Betroffene Kunden werden nach Möglichkeit informiert.

Stand: 06-2024