

# **Service Level Agreement (SLA)**

Version 1.6 vom 08. Januar 2018

## Inhalt

SLA Service Level Agreement	3
Einleitung	3
Erklärung SLA	3
Service Management und Wartung	3
Support Levels / SLA Typ	4
Verantwortlichkeiten	4
Risikoabstufungs-Codes	5
Help Desk	6
Incident Desk	6
Störungserkennung	6
Reaktionszeiten	6
Interventionszeiten	6
Mean Time To Repair (MTTR)	7
Eskalation	7
Beschreibung Service Levels	8
Service Level „Gold“	8
Service Level „Silber“	8
Service Level „Bronze“	9
Verzug	9
Laufzeit / Kündigung SLA	10
Definition der im SLA abgedeckten Dienste.	10

## SLA Service Level Agreement

zwischen

**BAR** Informatik AG

Weidenweg 235

3902 Glis

Und

### Einleitung

Der Service Level Agreement Vertrag (SLA) regelt die Bereitschafts- und die Reaktionszeiten für Dienstleistungen zwischen der BAR Informatik AG und dem Kunden.

Für das SLA wird je nach Variante eine pauschale monatliche Gebühr erhoben.

Ziel einer solchen Vereinbarung ist es, dem Auftraggeber Kontrollmöglichkeiten an die Hand zu geben, die zugesicherte Leistung innerhalb der vereinbarten Reaktionszeiten einzufordern. Wichtiger Bestandteil ist hierbei der Servicelevel, welcher die vereinbarte Leistungsqualität genau beschreibt.

### Erklärung SLA

Wichtig ist zu verstehen, dass sich ein SLA auf die Verfügbarkeit der Dienste und auf die Verfügbarkeit von Support-Personal bezieht. Das SLA regelt die Zeit bis zur Arbeitsaufnahme bei einer Störung und die vereinbarte erlaubte geplante und ungeplante Nichtverfügbarkeit von Diensten.

## Service Management und Wartung

### Service Management

Für Anliegen während dem normalen Servicebetrieb steht dem Kunden der „Help Desk“ zur Verfügung. Dieser erstellt Service Reports und organisiert die Wartungsarbeiten. Ausserhalb der normalen Betriebszeiten steht für Gold und Silber Partner der „Incident Desk“ zur Verfügung.

### Wartungsarbeiten

In diesem Kapitel sind die Wartungsfenster für geplante Wartungsarbeiten definiert. Grundsätzlich informiert die BAR Informatik AG den Kunden mindestens 5 Arbeitstage im Voraus über geplante Wartungsarbeiten. In den SLAs Silber und Gold kann der Kunde die Wartungsfenster zusammen mit der BAR Informatik AG selber definieren.

### Arbeitsauftrag / Support-Anfrage

Jede Anfrage zu Modifikationen an bestimmten Funktionalitäten eines bestehenden Systems oder jede Nachfrage zu einer Ergänzung der Funktionalitäten unterstehen nicht dem SLA da es sich nicht um Fehler, sondern um Erweiterungen handelt.

## Support Levels / SLA Typ

Es gibt drei Support Levels, d.h., Betreuungsstufen. Nur die Stufen „Gold“ und „Silber“ können mit einem SLA abgedeckt werden.

Bronze Service: Betreuung, die bei einer Support-Anfrage des Kunden ohne SLA angeboten wird. Diese Betreuung wird als Generalisten-Support umschrieben und besitzt kein Recht zur Priorisierung gegenüber dem „Gold“ oder „Silber“ Support. Natürlich ist die BAR Informatik AG bestrebt auch diese Ausfallzeiten möglichst gering zu halten.

Support Anfragen werden vom Helpdesk folgendermassen angenommen:

SLA Typ	Bronze	Silber	Gold
Support Service Zeit	8:00-12:00 Uhr / 13:30-17:30 Uhr von Montag bis Freitag	7:00-12:00 Uhr / 13:30-21:00 Uhr von Montag bis Freitag	6:00-23:00 Uhr, 7 Tage pro Woche inkl. Feiertage
Störungsbehebungszeit (Richtwert)	24h	12h	8h
Priorisierte Störungsannahme per Mail/Telefon	Nein	Ja	Ja
Wartungsfenster	plant BAR Informatik AG	Individuell wählbar	Individuell wählbar
Bevorzugte Behandlung(Prioritätsstufe HelpDesk)	Nein, bei allen Risikostufen <b>normal</b>	HelpDesk: Priorität <b>hoch</b>	HelpDesk: Priorität <b>Sehr Hoch</b>
Verfügbarkeitsgarantie	-	99.80%	99.80%
Intervention	reaktiv*	proaktiv**	proaktiv**
Interventionszeiten	8:00-12:00 Uhr / 13:30-17:30 Uhr von Montag bis Freitag	7:00-12:00 Uhr / 13:30-21:00 Uhr von Montag bis Freitag	6:00-23:00 Uhr, 7 Tage pro Woche inkl. Feiertage
Garantierte Reaktionszeit	Nein	Ja	Ja
Individueller Eskalationsplan	Nein	Ja	Ja

\* Kunde bemerkt und meldet Störung

\*\* aktive Überwachung der definierten Dienste

Während kritischer Umstellungs- oder Updateperioden kann die Betreuung für einen bestimmten Zeitraum für 24 Stunden und 7 Tage gewährleistet werden. Dies nur in Absprache mit der BAR Informatik AG und mit genügend Vorlaufzeit. Dieser Dienst ist je nach SLA Level mit zusätzlichen Kosten verbunden.

## Verantwortlichkeiten

### Seitens BAR Informatik AG

Bei einer Störung nimmt die BAR Informatik AG folgende Verantwortung wahr:

- Entgegennahme der Störungsmeldung
- Klassifizierung anhand der SLA Spezifikationen
- Störungsbehebung gemäss Service Prozess und gemäss vereinbarter SLA-Parameter.

### Verantwortlichkeiten seitens Kunden

Für eine rasche und zielgerichtete Störungsbehebung ist es wichtig, dass der Kunde folgende Punkte beachtet:

- Störungsmeldung zwingend mit Nennung des betroffenen Services und dessen Fehler.
- Telefonische Erreichbarkeit für Fragen während der Fehlerbehebung sicherstellen. Kontaktangaben (Fixnet/Mobile Telefon)
- Zugang zu den betroffenen Räumlichkeiten und Netzkomponenten sicherstellen.

## Risikoabstufungs-Codes

Folgende Kriterien werden zur Risikoabstufung herangezogen:

- Finanzielle/geschäftliche Relevanz
- Arbeitsbeeinträchtigung
- Anzahl betroffener Kunden/Mitarbeiter
- Möglichkeit, das Problem zu umgehen
- akzeptable Lösungszeit

Ein Problem kann meistens nicht nur einer Kategorie zugeordnet werden. Die beschriebenen Kriterien sollen aber bei der Abstufung helfen. Der Kunde aber auch die BAR Informatik AG kann entscheiden, um welche Risikostufe es sich handelt.

Die Beispiele zeigen keine konkreten Problemanfragen. Die Risikoabstufungen können verschiedene Kriterien in verschieden starker Ausprägung beinhalten.

Risikostufe 1 (kritisch)	Risikostufe 2 (hoch)	Risikostufe 3 (mittel)	Risikostufe 4 (tief)
<b>finanzielle/geschäftliche Relevanz</b>			
Der Fehler ist finanziell und geschäftlich sehr relevant.	Der Fehler ist finanziell und geschäftlich relevant.	Der Fehler ist finanziell und geschäftlich nicht sehr relevant.	Der Fehler ist finanziell und geschäftlich kaum relevant.
<b>Arbeitsbeeinträchtigung</b>			
Durch den Fehler kann der Kunde seine Arbeit nicht mehr erledigen.	Durch den Fehler kann der Kunde seine Arbeit zu einem signifikanten Teil nicht mehr erledigen.	Durch den Fehler kann der Kunde einen Teil seiner Arbeit nicht mehr erledigen, kann aber noch die meisten Aufgaben ausführen.	Durch den Fehler kann der Kunde einen kleinen Teil seiner Arbeit nicht mehr erledigen, kann aber die meisten Aufgaben noch gut ausführen.
<b>Anzahl betroffener Kunden</b>			
Der Fehler beeinträchtigt alle Kunden/Mitarbeiter	Der Fehler beeinträchtigt viele Kunden/Mitarbeiter	Der Fehler beeinträchtigt mehrere Kunden/Mitarbeiter	Der Fehler beeinträchtigt nur wenige Kunden/Mitarbeiter
<b>Problemumgebungsmöglichkeit</b>			
Es gibt keine andere Möglichkeit, das Problem zu umgehen oder zu lösen.	Es gibt vielleicht eine andere, akzeptable Möglichkeit, das Problem zu umgehen.	Es gibt wahrscheinlich eine Möglichkeit, das Problem zu umgehen.	Es gibt mit grosser Sicherheit eine Möglichkeit, das Problem zu umgehen.

## Help Desk

Der „Help Desk“ steht dem Kunden für betriebliche Anliegen betreffend den vertraglich vereinbarten Service zur Verfügung.

### Störungsannahmezeiten „Help Desk“:

- Telefonische Erreichbarkeit an Werktagen von 08:00 bis 12:00 und von 13:30 bis 17:30 Uhr
- Störungen können dem Help Desk auch jederzeit elektronisch (Mo. - So. 00:00 - 24:00 inkl. lokaler, kantonaler und nationaler Feiertage) gemeldet werden.

### Leistungen des „Help Desk“ während den Bürozeiten

- Organisation und Koordination von Wartungsarbeiten und Service Änderungen
- Eröffnung von Tickets mit niedriger Priorität (Risikostufe 3/4)
- Klärung technischer Fragen
- Fragen zur Rechnung
- Erstellen von Service Reports

### Trouble Ticket

Im Trouble Ticket werden Empfang, Bestätigung und Bearbeitungsstatus von Kundenergebnissen insbesondere von Störungen und deren Dauer festgehalten.

Das Trouble Ticket wird zum Zeitpunkt der Störungserkennung oder Meldung eröffnet. Die Zeitstempel im Trouble Ticket dienen als Basis zur Berechnung einer allfälligen Ausfallzeit (Service Down Time bzw. SDT). Die Trouble Ticket-Nummer erlaubt die Nachverfolgung einzelner Ereignisse und der Einhaltung der Termine/Zeiten.

## Incident Desk

Der „Incident Desk“ steht nur den SLA Levels „Gold“ und „Silber“ zur Verfügung. Störungsmeldungen können in dieser Zeit ebenfalls über den elektronischen Helpdesk aber auch direkt über unser Support Telefon eingereicht werden.

## Störungserkennung

Die BAR Informatik AG unterscheidet grundsätzlich folgende zwei Arten der Störungserkennung:

- |                 |  |
|-----------------|--|
| <b>Reaktiv</b>  | Eine Störung wird durch den Kunden erkannt und dem Help Desk gemeldet. Der Help Desk öffnet ein Trouble Ticket und startet die Störungsbehebung.   |
| <b>Proaktiv</b> | Eine Störung wird von der Systemüberwachung oder einem Mitarbeiter des Help Desk erkannt und ein Trouble Ticket wird eröffnet. Der Help Desk informiert den Kunden und startet die Störungsbehebung. |

## Reaktionszeiten

Die Reaktionszeit ist die Zeitspanne zwischen dem Eingang einer Störungsmeldung beim Help Desk und der Eröffnung des Trouble Tickets bis zum Beginn der Störungsanalyse. Die Reaktionszeit ist nur innerhalb der SLA Supportzeiten garantiert.

## Interventionszeiten

Die Interventionszeit ist die Zeitspanne zwischen dem Störungseingang und der Aufnahme der Arbeiten für die Störungsbehebung. Die Interventionszeit ist nur innerhalb der jeweiligen SLA Zeiten garantiert.

## Mean Time To Repair (MTTR)

„Mean Time to Repair“ (MTTR) ist die durchschnittliche (nicht garantierte) Reparaturzeit zur Behebung einer Störung. Es ist die Zeitdauer zwischen dem Erkennen einer Störung und deren Behebung. Zur Ermittlung der MTTR werden nur die Zeiten innerhalb der Supportzeit berücksichtigt. Die Behebung einer Störung durch einen alternativen, gleichwertigen Dienst, gilt ebenfalls als Behoben.

### Suspendierte Zeiten

Suspendierte Zeiten sind die Zeiten welche nicht zur Service Down Time (SDT) gerechnet werden.

Folgende Zeiten zählen zu den suspendierten Zeiten:

- Zeiten ausserhalb der vereinbarten Supportzeiten für den vereinbarten Support Level. (SLA Typ)
- Dauer der geplanten Wartungsarbeiten.
- Geplante Unterhalts- oder Reparaturarbeiten, für deren Verursachung die BAR Informatik AG nicht verantwortlich ist.
- Gemeinsam mit dem Kunden geplante Aktivitäten wie z.B. Netzumschaltungen, Serviceänderungen, etc., die eine Beeinträchtigung der Verfügbarkeit bewirken könnten.
- Störungen aufgrund höherer Gewalt und wenn aufgrund höherer Gewalt die Störung nicht behoben werden kann (z.B. bei Strassensperrungen, etc.)
- Lieferengpässe oder Verzögerungen von Drittfirmen
- Alle Zeitspannen, die zu Verzögerungen bei der Störungsbehebung führen und im Verantwortungsbereich des Kunde sind, wie z.B.:
  - Nichterreichbarkeit des Kunden.
  - Kein Zutritt zum Kundenstandort für das Wartungs- oder Reparaturpersonal, um die notwendigen Arbeiten im Inhouse-Bereich auszuführen.
  - Nicht Einhaltung des vereinbarten Help Desk Management Prozesses, z.B. Fehlen einer Störungsbeschreibung.
  - Störungen, die der TSP selber verursacht hat, z.B. durch Änderung/Manipulation an der Ausrüstung oder am Netzwerk, oder andere Tätigkeiten eingeleitet hat, die dazu geführt haben, dass der Inhouse-Bereich nicht verfügbar war.
  - wenn ein Inhouse-Bereich wegen Installation oder externen Faktoren am Endkundenstandort (Verkabelungen, Stromversorgung, Klimaanlage, Räumlichkeiten, Ausschalten etc.) nicht verfügbar ist.

## Eskalation

### Eskalationsstufen in kritischen Fällen

Eskalationsstufen existieren nur in den SLAs „Silber und Gold“. Bronze SLAs haben kein Anrecht auf eine Eskalation oder eine Priorisierung.

Eskalationsstufe 1: Abteilungsleitung

Eskalationsstufe 2: Geschäftsleitung

Auslöser von Eskalationen sind:

- Zeitliche Überschreitungen von definierten Soll-Werten (SLA Spezifisch)
- Ausmass eines Ereignisses für den Kunden. (Risikoabstufungs-Codes)

Die Kommunikation mit dem Kunden über den Stand der Störungsbehebung und den Verlauf der Eskalation erfolgt koordiniert durch den Help Desk.

## Beschreibung Service Levels

Die Service Levels welche die BAR Informatik AG dem Kunden anbietet, werden unten aufgeführt. Ausnahmen für spezifische Applikationen werden in einer individuellen Detailsektion innerhalb dieses Dokumentes erläutert. Es ist das Ziel von der BAR Informatik AG, die genannten Grade zu erfüllen, wenn nicht gar zu übertreffen. Jede Abweichung von den unten definierten Graden kann zu Mehrkosten führen.

### Service Level „Gold“

Service Level Gold	Risikostufe 1	Risikostufe 2	Risikostufe 3, 4
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Helpdesk Anfragen werden während 24/7 angenommen</li> <li>• Telefon- und Mailanfragen während den Gold Zeiten.</li> <li>• Garantierte Reaktionszeit von einer Stunde nach dem Eingang des Tickets</li> <li>• Sofortige Übergabe des Tickets an die Zuständige Abteilung</li> <li>• Proaktive 24/7 Überwachung mit direkter Fehlerbehebung nach Störungsmeldung</li> <li>• Erweiterter Support für alle in diesem SLA genannten Applikationen/Dienstleistungen.</li> <li>• Lösung wird innerhalb 12 Stunden angestrebt</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Helpdesk Anfragen werden während 24/7 angenommen</li> <li>• Reaktionszeit von vier Stunde nach dem Eingang des Tickets</li> <li>• Baldmöglichste Übergabe des Tickets an die zuständige Abteilung</li> <li>• Überwachung und Reaktion auf Fehler während den Gold Zeiten</li> <li>• Problemlösung wird innerhalb von zwei Arbeitstagen angestrebt</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Helpdesk Anfragen werden während 24/7 angenommen</li> <li>• Übergabe des Tickets an die zuständige Abteilung innerhalb von 2 Tagen</li> <li>• Keine Überwachung der Applikationen/Dienstleistungen</li> <li>• Lösung innerhalb von 30 Arbeitstagen</li> </ul>

### Service Level „Silber“

Service Level Silber	Risikostufe 1	Risikostufe 2	Risikostufe 3, 4
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Helpdesk Anfragen werden während 24/7 angenommen</li> <li>• Telefon- und Mailanfragen während den Silber Zeiten.</li> <li>• Reaktionszeit von drei Stunden nach dem Eingang des Tickets</li> <li>• Schnellstmögliche Übergabe des Tickets an die Zuständige Abteilung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Helpdesk Anfragen werden während 24/7 angenommen</li> <li>• Übergabe des Tickets an die zuständige Abteilung innerhalb von fünf Stunden</li> <li>• Antwort nach Erhalt des Tickets innert vier Stunden (innerhalb der Silber Arbeitszeiten)</li> <li>• Überwachung und Reaktion auf Fehler während den Silber Zeiten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Helpdesk Anfragen werden während 24/7 angenommen</li> <li>• Übergabe des Tickets an die zuständige Abteilung innerhalb von zwei Tagen</li> <li>• Keine Überwachung der Applikationen/Dienstleistungen</li> <li>• Lösung innerhalb von 45 Arbeitstagen</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proaktive Überwachung während den definierten Zeiten. (Silber) mit direkter Fehlerbehebung nach Störungsmeldung</li> <li>• Support für alle in diesem SLA genannten Applikationen/Dienstleistungen während den definierten Zeiten. (Silber)</li> <li>• Lösung wird innerhalb von 24 Stunden angestrebt</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Problemlösung wird innerhalb von drei Arbeitstagen angestrebt</li> </ul>	
--	--	---	--

### Service Level „Bronze“

Service Level Bronze (Std.)	Risikostufe 1	Risikostufe 2	Risikostufe 3, 4
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Helpdesk Anfragen werden während 24/7 angenommen</li> <li>• Telefon- und Mailanfragen nur während den Bronze Zeiten.</li> <li>• Übergabe des Tickets an die zuständige Abteilung innerhalb von einem Arbeitstag</li> <li>• rudimentäre Überwachung der Applikationen / Dienstleistungen während den Bürozeiten</li> <li>• Lösung innerhalb von 5 Arbeitstagen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Helpdesk Anfragen werden während 24/7 angenommen</li> <li>• Übergabe des Tickets an die zuständige Abteilung innerhalb von zwei Tagen</li> <li>• Keine Überwachung der Applikationen / Dienstleistungen</li> <li>• Lösung innerhalb von 15 Arbeitstagen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Helpdesk Anfragen werden während 24/7 angenommen</li> <li>• Übergabe des Tickets an die zuständige Abteilung innerhalb von fünf Arbeitstagen</li> <li>• Keine Überwachung der Applikationen / Dienstleistungen</li> <li>• Lösung innerhalb von 60 Arbeitstagen</li> </ul>

### Verzug

Sollte es der BAR wiederholt nicht möglich sein, binnen der im SLA vereinbarten Fristen eine Störung zu beseitigen, kann der Kunde nach ergebnislosem Ablauf einer weiteren, schriftlich gesetzten Nachfrist von mindestens 36 Stunden den Anteil der Vergütung herabsetzen (mindern) oder den Vertrag kündigen, sollte er dies bei der Nachfristsetzung angedroht haben. Eine unerhebliche Störung der vertraglichen Leistungen lässt keine Gewährleistungsansprüche entstehen.

Ist der Kunde mit seinen Mitwirkungspflichten im Rückstand und wurde der Kunde rechtzeitig gemahnt, so hat BAR das Recht, die vereinbarten Termine entsprechend anzupassen und die daraus resultierenden Mehrkosten zu beziffern. Die Verletzung von Mitwirkungspflichten seitens des Kunden berechtigt BAR ausschliesslich zur Terminerstreckung und Kostenanpassung.

Ist der Verzug einer Partei durch höhere Gewalt (Elementarereignisse, Stromausfälle, Unglücksfälle etc.), Streik, Aussperrungen und ähnliche Umstände, von denen die Parteien mittelbar oder unmittelbar betroffen sind, begründet, so wird die Erfüllungsfrist im gegenseitigen Einvernehmen angemessen verlängert. Die Fristerestreckung begehrende Partei hat das Vorliegen des Erstreckungsgrundes nachzuweisen.

## Laufzeit / Kündigung SLA

Die Laufzeit beträgt im Minimum ein Jahr und verlängert sich ohne Kündigung automatisch. Wenn nicht anders definiert, gilt der Start der Dienste als Vertragsstart. Dieser SLA oder Teile davon sind nach Ablauf der Mindestvertragslaufzeit unter Berücksichtigung einer 3-monatigen Frist durch den Kunden oder durch BAR schriftlich kündbar.

Vertragsstart:

## Definition der im SLA abgedeckten Dienste.

Liste der Dienste. Die aktuellen Preise entnehmen Sie bitte dem Angebot/Vertrag.

Zutreffendes bitte ausfüllen:

SLA Dienst(e)	Vertragsnummer BAR	Bronze	Silber	Gold

Datum/Ort:

Name, Vorname:

Unterschrift:

Datum/Ort:

Name, Vorname:

Unterschrift:

Brig, 10. April 2019

Stefan Soltermann,  
Geschäftsführer BAR Informatik AG

\_\_\_\_\_