

Service Level Agreement

Das Service Level Agreement (SLA) regelt die Bereitschafts- und Reaktionszeit wie auch Abläufe für Dienstleistungen nach der Inbetriebnahme zwischen Kunden und Büro Föllmi AG. Das Ziel ist, dass die Anforderungen des Kunden verbindlich mit einer entsprechenden Service Klasse erreicht werden und beide Parteien über die Vorgehensweise und Abläufe informiert sind.

Die Reaktionszeit definiert die Zeit, bis mit der Störungsbehebung spätestens begonnen wird. Die Priorität eines Falls wird vom Kunden an die Büro Föllmi AG kommuniziert. Nur vom Kunden als dringend klassifizierte Fälle werden ausserhalb der Öffnungszeiten bearbeitet (Pikett). Bei nicht dringenden Fällen pausiert die Reaktionszeit ausserhalb der Öffnungszeiten.

SLA Basic ist das Basis-SLA aller Föllmi AG Kunden. Kunden mit einer Betriebsvereinbarung (d.h. z.B: Server Service, Monitoring etc.) erhalten kostenfrei das SLA Standard. SLA Pro und Premium können unabhängig einer Betriebsvereinbarung für alle unsere Lösungen gebucht werden. Zur Störungsbehebung wird das SLA mit unseren Support-Lösungen kombiniert. Es gelten die Konditionen des entsprechenden Factsheets.

Inhaltsverzeichnis

Service Klassen.....	2
Problemstufen.....	4
Support Level.....	5
Ablauf Störungsbehebung.....	6
Ablauf Change Management.....	7
Standard Change.....	7
Wartungsupdates.....	8
Auswertung der Service Qualität.....	9
Pflichten des Kunden.....	9
Kontaktstellen.....	10
Servicedesk Föllmi AG.....	10
Service Level Manager.....	10
Leitender Techniker / CTO / Cheftechniker.....	10
Geschäftsleitung.....	10
Vertragsabschluss.....	10

Service Klassen

	Basic	Standard	Professional	Premium	Spezial	Hinweise
Servicezeit	Best effort	Mo.-Fr. 08-18 Uhr	Mo.-Sa. 06-22 Uhr	Mo.-Sa. 06-22 Uhr	tbd	Zeit in der das System produktiv genutzt wird.
Wartungsfenster	Ausserhalb Servicezeit	Ausserhalb Servicezeit	Ausserhalb Servicezeit	Ausserhalb Servicezeit	tbd	Zeit für Wartungen am System. Die Infrastruktur kann dazu heruntergefahren werden. Geschieht immer in Vorankündigung.
Verfügbarkeit (*)	Best effort	Best effort	96.71	98.35	tbd	Verfügbarkeit des Systems ausserhalb der Wartungszeit. 100% = 8760h (24*365) zwecks Vergleichbarkeit.
Maximale Ausfallzeit (*, **)	Best effort	Best effort	24h pro Monat	12h pro Monat	tbd	Total oder am Stück zur Servicezeit.
Supportzeit	Mo.-Fr. 07:30-12 und 13 bis 18 Uhr	Öffnungszeiten des Servicedesks der Föllmi AG				
Pikettzeit***	-	16 x 7 (06 bis 22 Uhr)	16 x 7 (06 bis 22 Uhr)	24 x 7	tbd	Verfügbarkeit des Pikett-Dienstes der Föllmi AG
Anzahl Pikett-Fälle pro Monat	-	1	2	4	tbd	Weitere Fälle werden mit einer Einsatzpauschale abgerechnet
Durchschnittliche Reaktionszeit zur Supportzeit	Best effort	Best effort	Max. 2h	Max. 1h	tbd	Zeit zwischen der Entgegennahme der Anfrage und dem Zeitpunkt der Aufnahme der Störungsbehebung. Bei nicht dringenden Problemfällen pausiert die Reaktionszeit ausserhalb der Supportzeit. Exkl. Fahrzeit.

Durchschnittliche Reaktionszeit zur Pikettzeit	-	Best effort	Max. 4h	Max. 2h	tbd	Zeit zwischen der Entgegennahme der Anfrage und dem Zeitpunkt der Aufnahme der Störungsbehebung.
Maximaler Datenverlust (**)	-	Best effort	120h	60h	tbd	Normalerweise finden täglich Sicherungen statt. Ausgeschlossen höhere Macht, Cyber-Attacken und Konfigurationsfehler von Lieferanten der Fachapplikationen. Stunden beziehen sich auf Service-Zeit.
Maximale Auflösung Problemstufen 1-3	Best effort	Best effort	Best effort	Best effort	tbd	Die Lösungszeit hängt u.U. von Drittlieferanten ab und ist daher schwer fest zu Vereinbaren. Durchschnittlich befindet sie sich < 1h.
Disaster Recovery (**, ***)	Best effort	Best effort	Maximal 4 Arbeitstage	Maximal 4 Arbeitstage	tbd	Dauer für das Wiederherstellen der Infrastruktur nach einem Totalausfall (z.B. Brand, Wasser, etc.) auf ein Notsystem.
Voraussetzungen	-	Siehe *, **, ***. Betriebsvereinbarung.	Siehe *, **, ***	Siehe *, **, ***	Siehe *, **, ***	
Kosten exkl. MwSt. pro Monat	0.-	0.-	160.-	320.-	tbd	

Generell Unsere SLA beziehen sich nur auf die von uns betreuten Teile der Infrastruktur. Fachapplikationen und deren Datenbanksysteme sind ausgeschlossen und werden über deren Lieferanten betreut. Es gelten die aktuellen AGB der Föllmi AG, publiziert unter www.foellmiag.ch/agb

* Messung erfordert Server Monitoring.

** Technische Voraussetzungen i.S. Redundanz, Notfall-Ersatzsystem und Backup müssen vorhanden und ein Notfallplan definiert sein.

*** Pikett steht nur für dringende Probleme der Kategorie 1 und 2 zur Verfügung.

tbd To be defined

Problemstufen

	Beschreibung	Beispiele	Anrechnung Ausfallzeit
1	Umfassender Ausfall der Infrastruktur oder Grossstörung. Computergestütztes Arbeiten für alle User nicht möglich. Notbetrieb wird nach maximaler Ausfallzeit eingeleitet.	Ausfall gesamter Server oder Netzwerk, kein Strom	100%
2	Teilausfall der Infrastruktur. Management und Unterstützungsprozesse können nicht oder nur teilweise abgewickelt werden. Mehrere Anwender sind betroffen. Workaround wird nach maximaler Ausfallzeit eingeleitet.	Ausfall einer Applikation, Stockwerkverteiler, E-Mail verspätet	50%
3	Problem auf Benutzerebene. Einzelne Anwender sind betroffen. Beeinträchtigung der Arbeit. Workaround ist implementiert.	MS Word kann nicht gestartet werden, Druckerproblem, eine Webseite ist gesperrt	0%

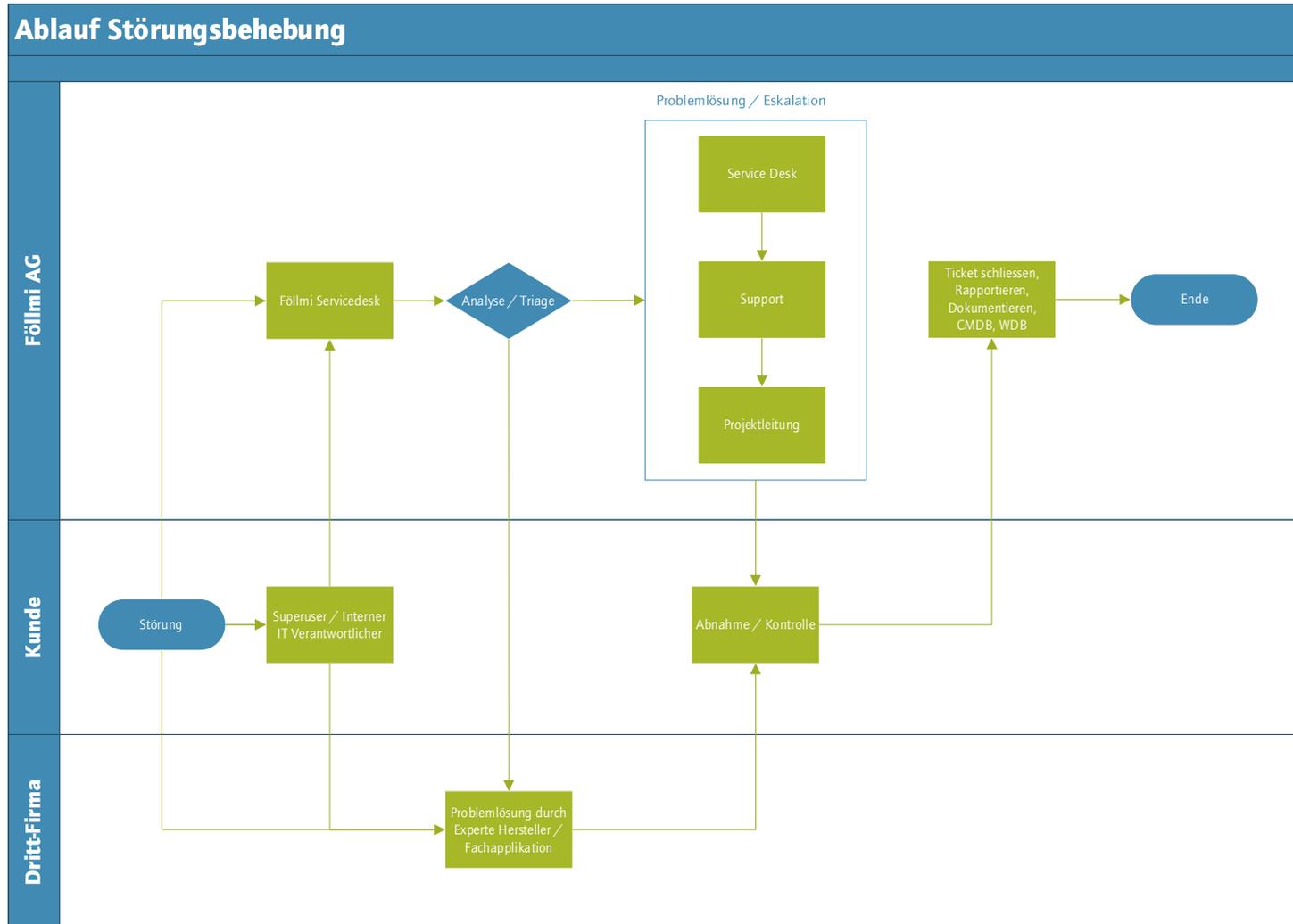
Bei Problemstufe 1 wird der Fall durch den Service Level Manager an die Projektleitung eskaliert. Bei Problemstufe 2 wird die Projektleitung beigezogen, um das effizienteste Vorgehen zu bestimmen. Problemstufe 3 wird selbständig durch den Support abgewickelt.



Support Level

Support Level	Beschreibung	Zuständigkeit
1st Level Support	Wird primär durch den Poweruser oder IT-Verantwortlichen vor Ort erbracht. Alternativ durch Föllmi AG Support-Team. Löst z.B. einfachere Probleme auf den Endsystemen. Gelingt dies nicht, Eskalation an 2nd Level Support.	Kunde oder Föllmi AG
2nd Level Support	Das Support-Team der Föllmi AG löst in Zusammenarbeit mit dem 1st Level Support kompliziertere Störungen auf den Endsystemen, Servern oder Cloud. Personenunabhängigkeit wird gewährleistet. Verfügbarkeit und Reaktionszeit je nach SLA. Je nach Notwendigkeit via Remote-Zugriff oder vor Ort. Kann das Problem nicht behoben werden, wird an 3rd Level Support eskaliert.	Föllmi AG
3rd Level Support	Fachspezialisten der Systemhersteller übernehmen den Fall. Spezifisches Herstellerwissen notwendig. 2nd oder 1st Level Support übernehmen je nach Fall die Koordination. Reaktionszeit und Verfügbarkeit je nach SLA, welches zwischen Hersteller und Kunde vereinbart wurde. Föllmi kontrolliert fachlichen Ablauf und kann zwischen Kunde und Fachspezialisten vermitteln.	Hersteller von Systemen / Fachapplikationen / Branchensoftware

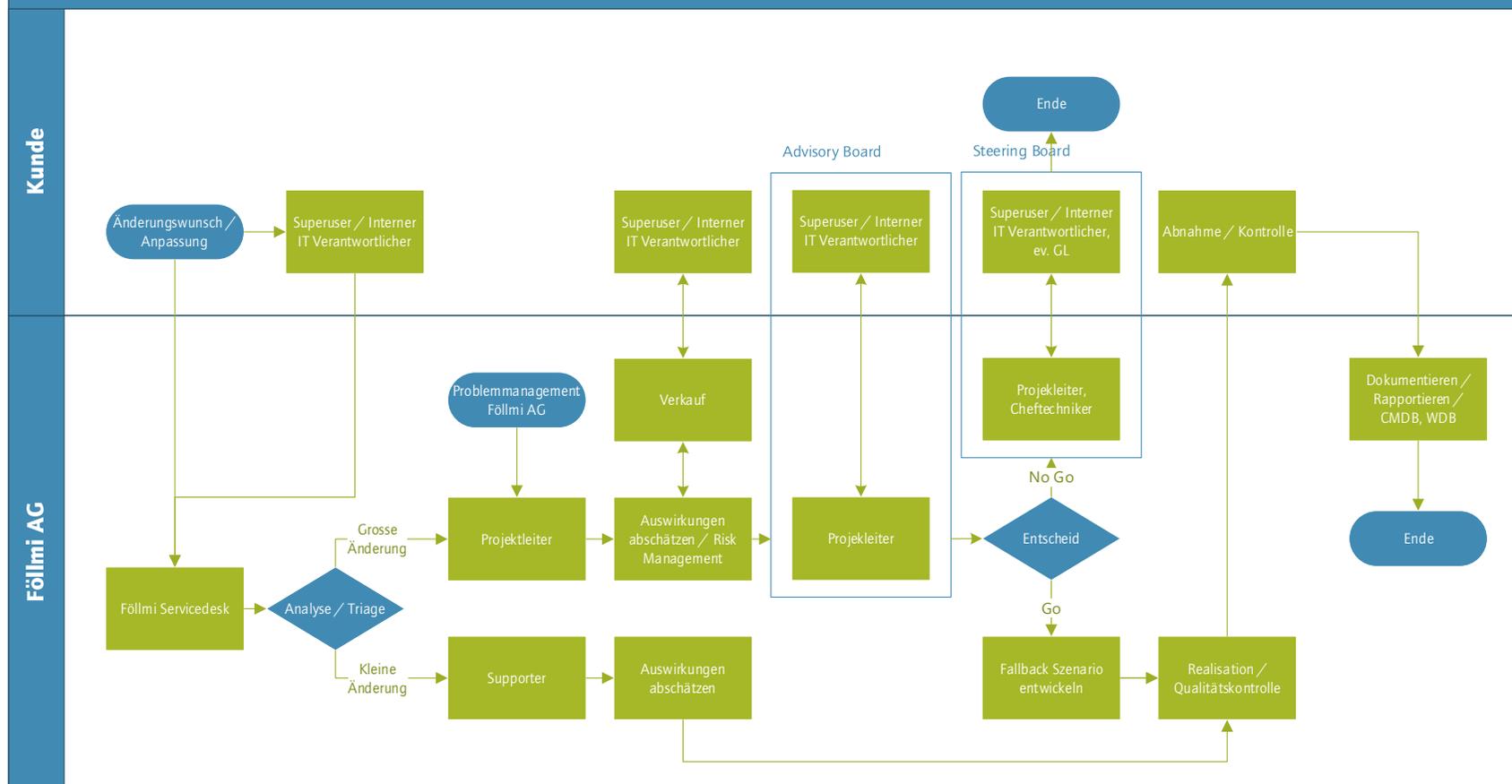
Ablauf Störungsbehebung



Ablauf Change Management

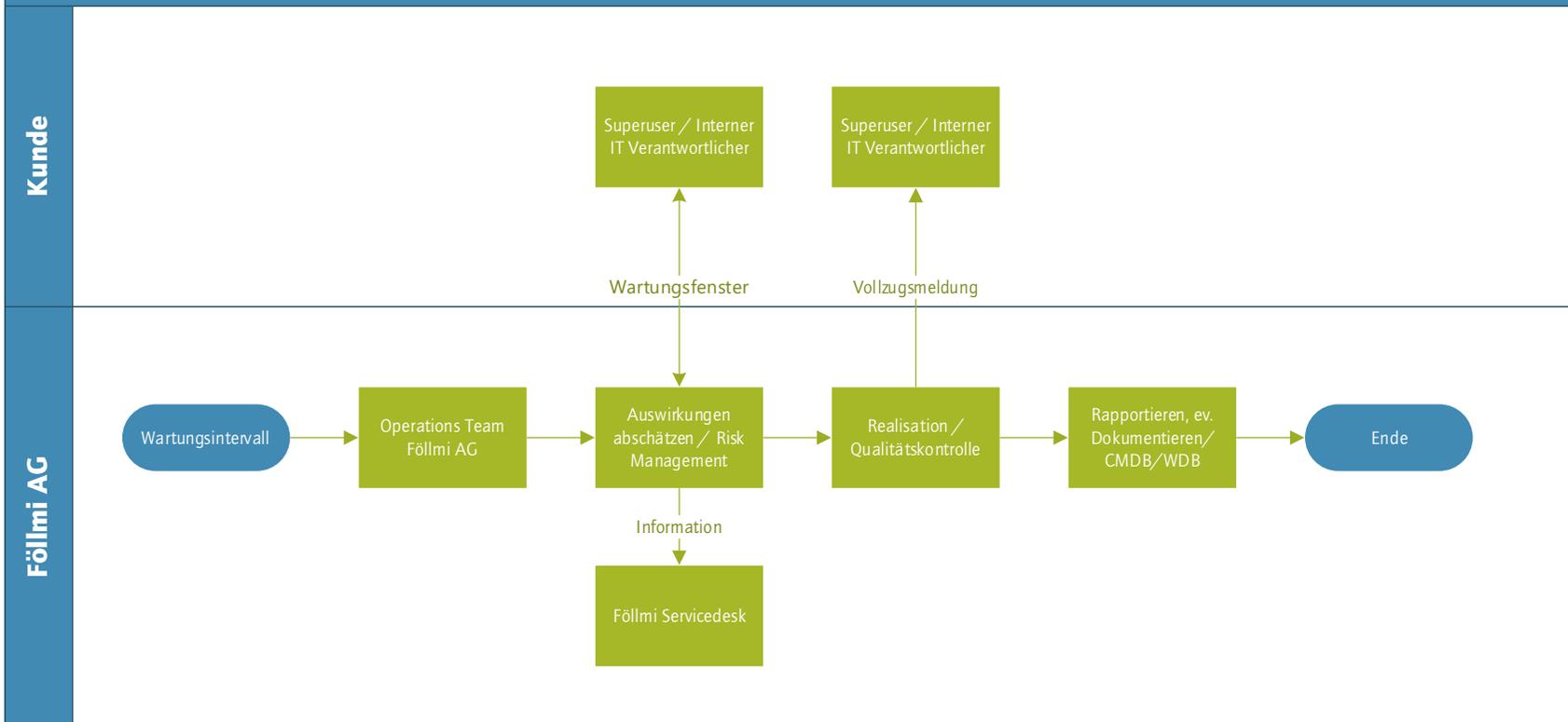
Standard Change

Change Management Standard



Wartungsupdates

Change Management Wartungsupdates



Auswertung der Service Qualität

Die Kunden erhalten Zugang in das Ticketsystem der Föllmi AG. Dort können bestehende Fälle angesehen, neue erstellt und abgeschlossene überprüft werden. Die Reaktions- und Bearbeitungszeit kann ausgewertet und dem Kunden auf Verlangen ausgewiesen werden.

Die Ermittlung der Reaktionszeit wird anhand dem Delta der Zeitstempel Ticket-Empfang (E-Mail oder Falleröffnung durch Service Desk) und Erstbearbeitung durch Föllmi AG ermittelt. SLA Anrufe generieren automatisierte Tickets zur Nachvollziehung des genauen Anrufzeitpunkts.

An den zweimal jährlich stattfindenden und durch Föllmi AG koordinierten Wartungsmeetings wird die Service-Qualität besprochen und gegebenenfalls Massnahmen ergriffen. Diese finden im Minimum zwischen dem internem IT-Verantwortlichen und Föllmi AG Operations statt. Je nach Notwendigkeit kann das Service Level Management, die Projektleitung und Geschäftsleitung beigezogen werden.

Pflichten des Kunden

- In den Service Klassen definierte Pflichten / Anforderungen
- Definieren der Ansprechpartner IT-Verantwortlicher und oder Superuser
- Einhaltung von Support-Prozessen und Abfangen von Mehrfachmeldungen
- Support-Vereinbarungen mit Drittlieferanten wie Fachapplikationen
- Dokumentation von Ausnahmeständen und Fehlermeldungen (schriftliche Beschreibung, Screenshots, etc.) und Übermittlung via Ticketsystem
- Rechtzeitige Meldung von Projekten und Veränderungen
- Einsatz von aktuellen Technologien
- Business Continuity Management Übungen und Sicherstellung, dass Backups von Fachapplikationen geprüft werden
- Es gelten die aktuellen AGB der Föllmi AG abrufbar unter www.foellmiag.ch/agb



Kontaktstellen

ServiceDesk Föllmi AG

Bevorzugt: support@foellmiag.ch oder support.foellmiag.ch

Notfälle: 081 710 65 65

Service Level Manager

Yannick Kurmann

yannick.kurmann@foellmiag.ch

081 710 65 65

Leitender Techniker / CTO / Cheftechniker

Noah Friedli

noah.friedli@foellmiag.ch

081 511 11 25

Geschäftsleitung

Claudio Zala

claudio.zala@foellmiag.ch

081 511 11 23

Vertragsabschluss

Das SLA wird via entsprechende Offerte unter Nennung des Auftraggebers wie auch Auftragnehmers und in den AGB definierten Kündigungsfristen inkl. anderen Regelungen unbefristet abgeschlossen.