

# Service Level Agreement

## Einleitung

Das Service Level Agreement (SLA) zwischen Kunden und Föllmi ICT AG regelt die Bereitschafts- und Reaktionszeiten sowie die Abläufe für Dienstleistungen nach der Inbetriebnahme. Das Ziel ist es, die Anforderungen des Kunden verbindlich mit einer entsprechenden Serviceklasse zu erfüllen und beide Parteien über die Vorgehensweise und Abläufe zu informieren.

## Reaktionszeiten und Prioritäten

Die Reaktionszeit definiert den Zeitraum, bis spätestens mit der Störungsbehebung begonnen wird. Die Priorität eines Falls wird vom Kunden an Föllmi ICT AG kommuniziert:

- **Dringende Fälle:** Werden ausserhalb der Öffnungszeiten bearbeitet (Pikett).
- **Nicht dringende Fälle:** Die Reaktionszeit pausiert ausserhalb der Öffnungszeiten.

## Übersicht Service-Klassen

- **SLA Basic:** Das Basis-SLA für alle Kunden der Föllmi ICT AG.
- **SLA Standard:** Kostenlos für Kunden mit einer Vereinbarung über den Betrieb von Kernsystemen (ehemalige Betriebsvereinbarung, mindestens eines der folgenden Module: Server Service, Server Monitoring, M365 Tenant Management, NAS Service und Monitoring). Diese Kunden werden in unseren technischen Systemen geführt und verwaltet; wir kümmern uns um die Dokumentation.
- **SLA Professional und SLA Premium:** Kostenpflichtige Upgrades zum SLA Standard mit erweiterten Leistungen. Diese können bei höheren Anforderungen gebucht werden.

## Support-Lösungen

Zur Störungsbehebung wird das SLA-Produkt mit unseren Support-Lösungen kombiniert. Es gelten die Konditionen des entsprechenden Produktblatts.

## Inhalt

|                                       |    |
|---------------------------------------|----|
| Einleitung .....                      | 1  |
| Reaktionszeiten und Prioritäten ..... | 1  |
| Übersicht Service-Klassen .....       | 1  |
| Support-Lösungen .....                | 1  |
| Service Klassen .....                 | 3  |
| Problemstufen .....                   | 4  |
| Support Level .....                   | 5  |
| Ablauf Störungsbehebung .....         | 6  |
| Ablauf Change Management .....        | 7  |
| Auswertung der Service Qualität ..... | 9  |
| Pflichten des Kunden .....            | 9  |
| Kontaktstellen .....                  | 10 |
| Servicedesk Föllmi AG .....           | 10 |
| Service Level Manager .....           | 10 |
| Technischer Leiter .....              | 10 |
| Geschäftsleitung .....                | 10 |
| Vertragsabschluss .....               | 10 |

## Service Klassen

|  | <b>Basic</b>                       | <b>Standard</b>                        | <b>Professional</b>                | <b>Premium</b>                     | <b>Hinweise</b>  |
|--|------------------------------------|--|------------------------------------|------------------------------------|--|
| <b>Servicezeit</b>                                     | Mo.-Fr. 07-18 Uhr                  | Mo.-Fr. 07-18 Uhr                      | Mo.-Sa. 06-22 Uhr                  | Mo.-Sa. 06-22 Uhr                  | Zeit in der das System kundenseitig produktiv genutzt wird.  |
| <b>Wartungsfenster</b>                                 | Ausserhalb Servicezeit             | Ausserhalb Servicezeit                 | Ausserhalb Servicezeit             | Ausserhalb Servicezeit             | Zeit für geplante Wartungen am System. Die Infrastruktur kann dazu heruntergefahren werden. Geschieht immer in Vorankündigung.   |
| <b>Verfügbarkeit (*)</b>                               | Best effort                        | Best effort                            | 96.71                              | 98.35                              | Verfügbarkeit des Systems ausserhalb der Wartungszeit. 100% = 8760h (24*365) zwecks Vergleichbarkeit.  |
| <b>Maximale Ausfallzeit (*, **)</b>                    | Best effort                        | Best effort                            | 24h pro Monat                      | 12h pro Monat                      | Total oder am Stück zur Servicezeit.   |
| <b>Supportzeit</b>                                     | Mo.-Fr. 07:30-12 und 13 bis 17 Uhr | Mo.-Fr. 07:30-12 und 13 bis 17 Uhr     | Mo.-Fr. 07:30-12 und 13 bis 17 Uhr | Mo.-Fr. 07:30-12 und 13 bis 17 Uhr | Öffnungszeiten des Servicedesks der Föllmi AG  |
| <b>Pikettzeit***</b>                                   | -                                  | 16 x 7 (06 bis 22 Uhr)                 | 16 x 7 (06 bis 22 Uhr)             | 24 x 7                             | Verfügbarkeit des Pikett-Dienstes der Föllmi AG  |
| <b>Anzahl Pikett-Fälle pro Monat</b>                   | -                                  | 1                                      | 2                                  | 4                                  | Weitere Fälle bedingen höheres SLA   |
| <b>Durchschnittliche Reaktionszeit zur Supportzeit</b> | Best effort                        | Best effort                            | Max. 2h                            | Max. 1h                            | 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. |
| <b>Durchschnittliche Reaktionszeit zur Pikettzeit</b>  | -                                  | Best effort                            | Max. 4h                            | Max. 2h                            | Zeit zwischen der Entgegennahme der Anfrage und dem Zeitpunkt der Aufnahme der Störungsbehebung.   |
| <b>Maximaler Datenverlust (**)</b>                     | -                                  | Best effort                            | 120h                               | 60h                                | Normalerweise finden täglich Sicherungen statt. Ausgeschlossen höhere Macht, Cyber-Attacken und Konfigurationsfehler von Lieferanten der Fachapplikationen. Stunden beziehen sich auf Service-Zeit.        |
| <b>Maximale Auflösung Problemstufen 1-3</b>            | Best effort                        | Best effort                            | Best effort                        | Best effort                        | Die Lösungszeit hängt u.U. von Drittlieferanten ab und ist daher schwer fest zu Vereinbaren. Durchschnittlich befindet sie sich < 1h.  |
| <b>Disaster Recovery (**, ***)</b>                     | Best effort                        | Best effort                            | Maximal 4 Arbeitstage              | Maximal 4 Arbeitstage              | Dauer für das Wiederherstellen der Infrastruktur nach einem Totalausfall (z.B. Brand, Wasser, etc.) auf ein Notsystem.   |
| <b>Voraussetzungen</b>                                 | -                                  | Siehe *, **, ***. Betriebsvereinbarung | Siehe *, **, ***                   | Siehe *, **, ***                   |  |
| <b>Kosten exkl. MwSt. pro Monat</b>                    | <b>0.-</b>                         | <b>0.-</b>                             | <b>160.-</b>                       | <b>320.-</b>                       |  |

**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](http://www.foellmiag.ch/agb)

- \* Messung erfordert Server Monitoring.
- \*\* Technische Voraussetzungen i.S. Redundanz, Notfall-Ersatzsystem, Backup müssen vorhanden sein, Wiederherstellungsfähigkeit wird jährlich mit Disaster Recovery Tests geprüft, ein Notfallplan definiert sein.
- \*\*\* Pikett steht nur für dringende Probleme der Kategorie 1 und 2 zur Verfügung.

## Problemstufen

|   | <b>Beschreibung</b>   | <b>Beispiele</b>  | <b>Anrechnung Ausfallzeit</b> |
|---|---|---|-------------------------------|
| 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%                            |

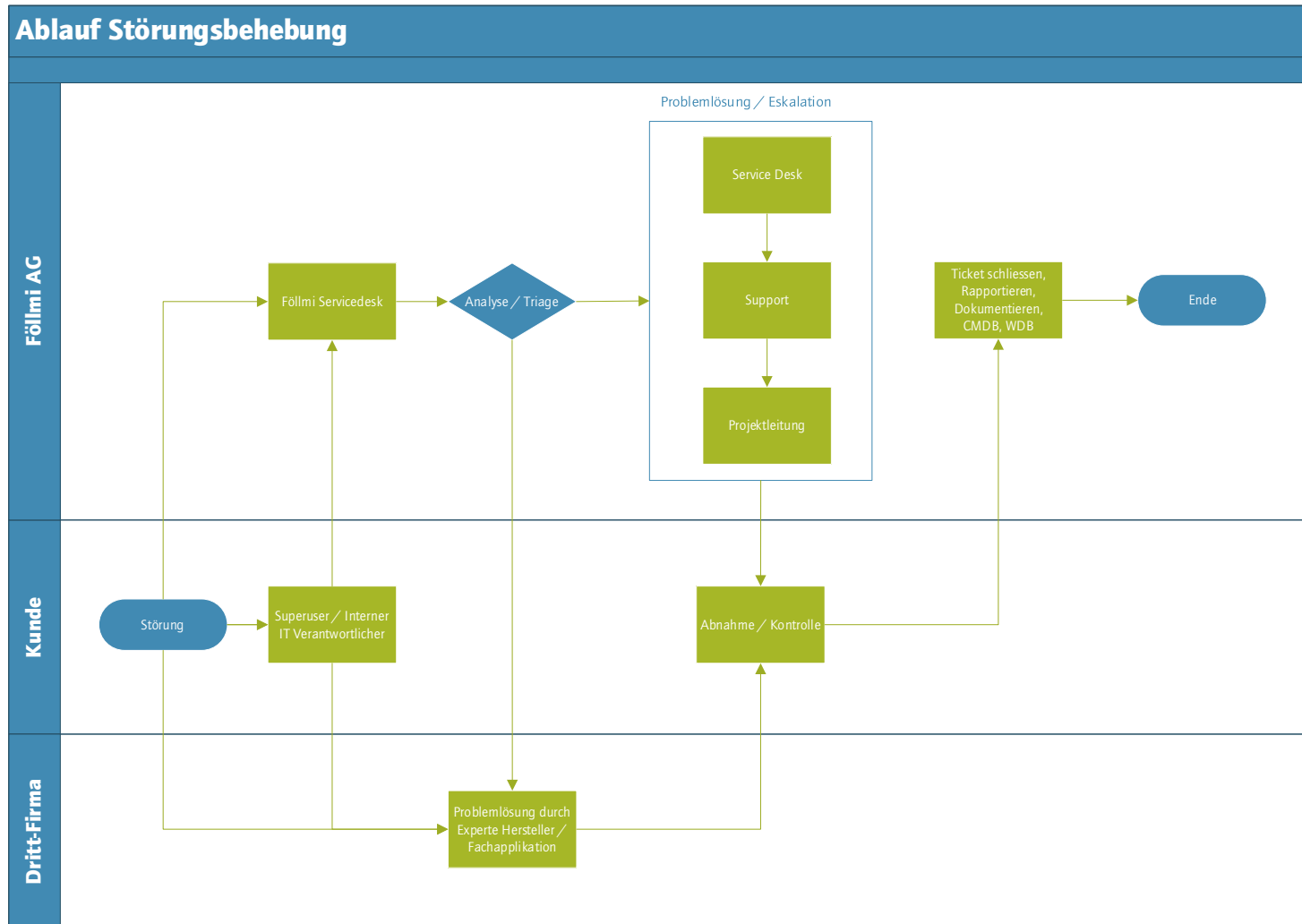
Bei Problemstufe 1 wird der Fall durch den Service Level Manager an die Projektleitung eskaliert. Bei Problemstufe 2 wird die Projektleitung beigezogen, um das effizienteste Vorgehen zu bestimmen. Problemstufe 3 wird selbständig durch den Support abgewickelt.



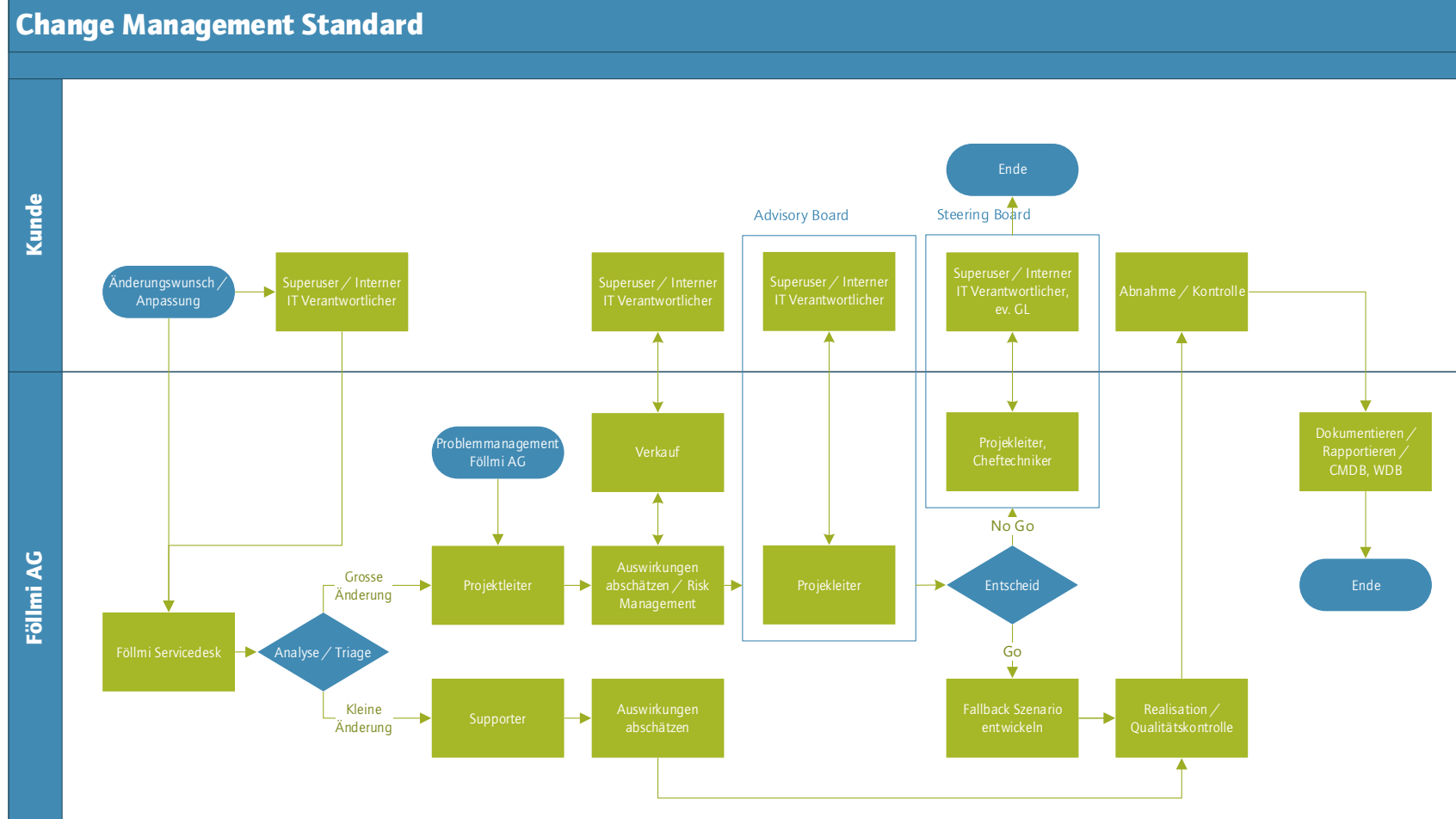
## Support Level

| <b>Support Level</b> | <b>Beschreibung</b>  | <b>Zuständigkeit</b>  |
|----------------------|--|---|
| 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 /<br>Fachapplikationen / Branchensoftware |

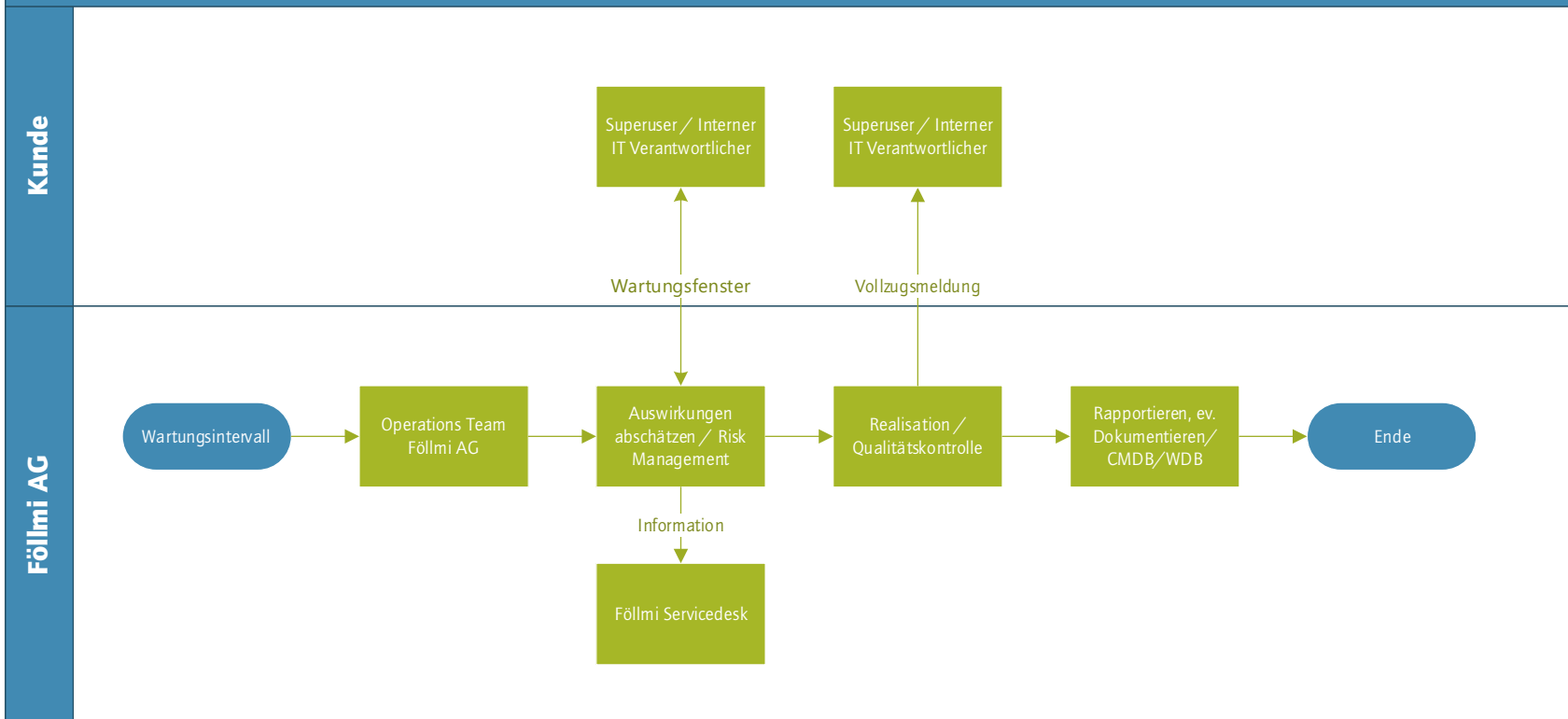
## Ablauf Störungsbehebung



## Ablauf Change Management



## 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](http://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

### **Technischer Leiter**

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.