

Anhang

1-122

V 1.0

Muster SLA Tabelle



© **Lizenzbedingung und Copyright für Arbeitsmaterialien der TMF:** Dieses Werk ist einschließlich aller seiner Teile urheberrechtlich geschützt. Die Rechte liegen, sofern nicht anders angegeben, bei der TMF. Eine Gewähr für die Richtigkeit der Inhalte kann die TMF nicht übernehmen. Eine Vervielfältigung und Weiterleitung ist ausschließlich innerhalb Ihrer Organisation oder Firma sowie der TMF-Mitgliedschaft erlaubt, sofern keine anders lautende Vereinbarung mit der TMF besteht. Aus Gründen der Qualitätssicherung und der Transparenz bzgl. Verbreitung und Nutzung der TMF-Ergebnisse erfolgt die weitergehende Verbreitung ausschließlich über die TMF-Website oder die Geschäftsstelle der TMF.

Dieses Werk wurde als Arbeitsmaterial konzipiert, weshalb Änderungen an Ausdrucken sowie an umbenannten Kopien der Originaldatei vorgenommen werden können, sofern diese angemessen gekennzeichnet werden, um eine Verwechslung mit dem Originaldokument auszuschließen. **Diese Nutzungsbedingungen sowie das TMF-Logo dürfen aus den geänderten Kopien entfernt werden.** Die TMF empfiehlt, als Referenz stets das gedruckte Originaldokument oder die schreibgeschützte Originaldatei vorzuhalten. Auch die Vervielfältigung und Weiterleitung geänderter Versionen ist ausschließlich innerhalb Ihrer Organisation oder Firma sowie der TMF-Mitgliedschaft erlaubt, sofern keine anders lautende Vereinbarung mit der TMF besteht.

Sofern geänderte Kopien oder mit Hilfe dieses Werks von Ihnen erstellten Dokumente in der Praxis zum Einsatz kommen, sollen diese per Email an die TMF Geschäftsstelle (info@tmf-ev.de) gesandt werden, sofern dem nicht gesetzliche oder vertragliche Regelungen (auch gegenüber Dritten) entgegenstehen. Diese zugesandten Dokumente werden von der TMF ausschließlich zum Zweck der Weiterentwicklung und Verbesserung der TMF-Ergebnisse genutzt und nicht publiziert.

SLA-Tabelle Seite 1		Standard	Erweitert für Kunde (wenn nicht gefüllt gilt Standard)															
<div>Rechenzentrum</div> <ul style="list-style-type: none">Klima, Strom,Internetanbindung, Firewall, DNS,Web-Server, Email-Server,Cloud-Services (z.B. OBM, Virenschutz)	User-Help-Desk, Servicedesk	Der <Hostinganbieter> Kunden-User-Help-Desk ist Montag-Freitag von 8.00 bis 18.00 Uhr erreichbar. Das Service-Desk ist 24 Stunden, 7 Tage pro Woche erreichbar. Der Service-Desk ist zu allen Zeiten besetzt. Störungsannahme telefonisch, per E-Mail, oder per Fax.																
	Reaktionszeit (Ticketsystem)	<div>Ticketsystem <Hostinganbieter>:</div> <table><tr><td>Priorität 1</td><td>Priorität 2</td><td>Priorität 3</td><td>Priorität 4</td></tr><tr><td><= 30 Minuten</td><td><= 60 Minuten</td><td><= 4 Stunden</td><td><= 24 Stunden</td></tr></table>	Priorität 1	Priorität 2	Priorität 3	Priorität 4	<= 30 Minuten	<= 60 Minuten	<= 4 Stunden	<= 24 Stunden								
	Priorität 1	Priorität 2	Priorität 3	Priorität 4														
	<= 30 Minuten	<= 60 Minuten	<= 4 Stunden	<= 24 Stunden														
Abschluss Bearbeitung/Eskalation	Abschluss der Bearbeitung ist von der Störung abhängig, die automatische Eskalation beginnt bei nicht Einhaltung des Beginns der Störungsbearbeitung. <table><tr><td>Priorität 1</td><td>Priorität 2</td><td>Priorität 3</td><td>Priorität 4</td></tr><tr><td>> 35 Minuten</td><td>> 70 Minuten</td><td>> 4 Stunden</td><td>> 24 Stunden</td></tr></table>	Priorität 1	Priorität 2	Priorität 3	Priorität 4	> 35 Minuten	> 70 Minuten	> 4 Stunden	> 24 Stunden									
Priorität 1	Priorität 2	Priorität 3	Priorität 4															
> 35 Minuten	> 70 Minuten	> 4 Stunden	> 24 Stunden															
Verfügbarkeit	Verfügbarkeit Stromversorgung 99,995 % p. a. Verfügbarkeit Klimaanlage 99,995 % p. a. Internetanbindung 98 % p.a. Web-Server, Email-Server 98 % p.a. Cloud-Services 98 % p.a.																	
<div>Hardware</div> <ul style="list-style-type: none">Hosting,Housing von Kunden individuellen Systemen	User-Help-Desk, Servicedesk	Der <Hostinganbieter> Kunden-User-Help-Desk ist Mo - Fr von 8.00 - 18.00 Uhr erreichbar. Hardware-Störungen können via Remote-Hands-Service 24 Stunden, 7 Tage pro Woche beim RZ-Service-Desk beauftragt werden. Beauftragung ausschließlich durch <Hostinganbieter>- Kunden-User-Help-Desk möglich.																
	Reaktionszeit (Ticketsystem)	<table><tr><td></td><td>Priorität 1</td><td>Priorität 2</td><td>Priorität 3</td><td>Priorität 4</td></tr><tr><td>Montag-Freitag 8:00 bis 18:00 Uhr</td><td><=30 Minuten</td><td><=60 Minuten</td><td><= 4 Stunden</td><td><=24 Stunden</td></tr><tr><td>Montag-Freitag 18:01 bis 7:59 Uhr, Samstag, Sonntag, Feiertage</td><td><= 4 Stunden</td><td><=12 Stunden</td><td><=24 Stunden</td><td><=48 Stunden</td></tr></table>		Priorität 1	Priorität 2	Priorität 3	Priorität 4	Montag-Freitag 8:00 bis 18:00 Uhr	<=30 Minuten	<=60 Minuten	<= 4 Stunden	<=24 Stunden	Montag-Freitag 18:01 bis 7:59 Uhr, Samstag, Sonntag, Feiertage	<= 4 Stunden	<=12 Stunden	<=24 Stunden	<=48 Stunden	
		Priorität 1	Priorität 2	Priorität 3	Priorität 4													
	Montag-Freitag 8:00 bis 18:00 Uhr	<=30 Minuten	<=60 Minuten	<= 4 Stunden	<=24 Stunden													
Montag-Freitag 18:01 bis 7:59 Uhr, Samstag, Sonntag, Feiertage	<= 4 Stunden	<=12 Stunden	<=24 Stunden	<=48 Stunden														
Abschluss Bearbeitung/Eskalation	Abschluss der Bearbeitung ist vom jeweiligen Hardware-Hersteller-Vertrag abhängig, die automatische Eskalation beginnt bei nicht Einhaltung des Beginns der Störungsbearbeitung. <table><tr><td></td><td>Priorität 1</td><td>Priorität 2</td><td>Priorität 3</td><td>Priorität 4</td></tr><tr><td>Montag-Freitag 8:00 bis 18:00 Uhr</td><td>> 35 Minuten</td><td>> 70 Minuten</td><td>> 4 Stunden</td><td>> 24 Stunden</td></tr><tr><td>Montag-Freitag 18:01 bis 7:59 Uhr, Samstag, Sonntag, Feiertage</td><td>> 4 Stunden</td><td>> 12 Stunden</td><td>> 24 Stunden</td><td>> 48 Stunden</td></tr></table>		Priorität 1	Priorität 2	Priorität 3	Priorität 4	Montag-Freitag 8:00 bis 18:00 Uhr	> 35 Minuten	> 70 Minuten	> 4 Stunden	> 24 Stunden	Montag-Freitag 18:01 bis 7:59 Uhr, Samstag, Sonntag, Feiertage	> 4 Stunden	> 12 Stunden	> 24 Stunden	> 48 Stunden		
	Priorität 1	Priorität 2	Priorität 3	Priorität 4														
Montag-Freitag 8:00 bis 18:00 Uhr	> 35 Minuten	> 70 Minuten	> 4 Stunden	> 24 Stunden														
Montag-Freitag 18:01 bis 7:59 Uhr, Samstag, Sonntag, Feiertage	> 4 Stunden	> 12 Stunden	> 24 Stunden	> 48 Stunden														
Verfügbarkeit	Die Verfügbarkeit der Hardware entspricht den jeweiligen Herstellerangaben																	
<div>Software</div> <ul style="list-style-type: none">Hosting,Housing,HandelswareBetriebssysteme (Linux, Microsoft-Windows)Datenbanksoftware (z.B. MySQL, Microsoft SQL)Server-Software (z.B. Microsoft IIS,	User-Help-Desk, Servicedesk	Der <Hostinganbieter> Kunden-User-Help-Desk ist Montag-Freitag von 8.00 bis 18.00 Uhr erreichbar. Software-Störungen können via Remote-Hands-Service 24 Stunden, 7 Tage pro Woche beim RZ-Service-Desk beauftragt werden. Beauftragung ausschließlich durch <Hostinganbieter> Kunden-User-Help-Desk möglich.																
	Reaktionszeit (Ticketsystem)	<table><tr><td></td><td>Priorität 1</td><td>Priorität 2</td><td>Priorität 3</td><td>Priorität 4</td></tr><tr><td>Montag-Freitag 8:00 bis 18:00 Uhr</td><td><=30 Minuten</td><td><=60 Minuten</td><td><= 4 Stunden</td><td><=24 Stunden</td></tr><tr><td>Montag-Freitag 18:01 bis 7:59 Uhr.</td><td><= 4 Stunden</td><td><=12 Stunden</td><td><=24 Stunden</td><td><=48 Stunden</td></tr></table>		Priorität 1	Priorität 2	Priorität 3	Priorität 4	Montag-Freitag 8:00 bis 18:00 Uhr	<=30 Minuten	<=60 Minuten	<= 4 Stunden	<=24 Stunden	Montag-Freitag 18:01 bis 7:59 Uhr.	<= 4 Stunden	<=12 Stunden	<=24 Stunden	<=48 Stunden	
		Priorität 1	Priorität 2	Priorität 3	Priorität 4													
Montag-Freitag 8:00 bis 18:00 Uhr	<=30 Minuten	<=60 Minuten	<= 4 Stunden	<=24 Stunden														
Montag-Freitag 18:01 bis 7:59 Uhr.	<= 4 Stunden	<=12 Stunden	<=24 Stunden	<=48 Stunden														

SLA-Tabelle Seite 2		Standard					Erweitert für Kunde (wenn nicht gefüllt gilt Standard)
TFS, Sharepoint)		Samstag, Sonntag, Feiertage					
	Abschluss Bearbeitung/Eskalation	Abschluss der Bearbeitung ist vom jeweiligen Hardware-Hersteller-Vertrag abhängig, die automatische Eskalation beginnt bei nicht Einhaltung des Beginns der Störungsbearbeitung.					
			Priorität 1	Priorität 2	Priorität 3	Priorität 4	
	Montag-Freitag 8:00 bis 18:00 Uhr	> 35 Minuten	> 70 Minuten	> 4 Stunden	> 24 Stunden		
	Montag-Freitag 18:01 bis 7:59 Uhr, Samstag, Sonntag, Feiertage	> 4 Stunden	> 12 Stunden	> 24 Stunden	> 48 Stunden		
	Verfügbarkeit	Die Verfügbarkeit der Software entspricht den jeweiligen Herstellerangaben in Kombination mit der gewählten Hardwareplattform.					
Software <Hostinganbieter> Produkte • Eigenentwicklung (z.B. XXX) • Shopsysteme (z.B. XXX) • APPs für mobile Endgeräte	User-Help-Desk, Servicedesk	Der <Hostinganbieter> Kunden-User-Help-Desk ist Montag-Freitag von 8.00 bis 18.00 Uhr erreichbar. Störungsannahme telefonisch, per E-Mail, oder per Fax.					
	Reaktionszeit (Ticketsystem)		Priorität 1	Priorität 2	Priorität 3	Priorität 4	
	Montag-Freitag 8:00 bis 18:00 Uhr	<=30 Minuten	<=60 Minuten	<= 4 Stunden	<=24 Stunden		
	Montag-Freitag 18:01 bis 7:59 Uhr, Samstag, Sonntag, Feiertage	<= 4 Stunden	<=12 Stunden	<=24 Stunden	<=48 Stunden		
	Abschluss Bearbeitung/Eskalation	<Hostinganbieter> wird bei den genannten Störungen sog. Patches (Softwareaktualisierungen) zur Verfügung stellen. Die Integrität der Daten ist nicht Bestandteil der Individualsoftware, sondern muss über geeignete Datensicherungsmaßnahmen gesondert erfolgen.					
			Priorität 1	Priorität 2	Priorität 3	Priorität 4	
	Montag-Freitag 8:00 bis 18:00 Uhr	> 8 Stunden BugFix	> 16 Stunden BugFix	> 2 Wochen BugFix	Reguläre Release- planung		
Dienstleistungen • VPN-Netzbetrieb (XXX), • Homepagepflege, • Datenerfassung, • Datenkonvertierung, • Auftragsdatenverarbeitung zur Abrechnung z.B. XXX, • FAX- SMS- Email-Outbound und Inbound Verarbeitung	User-Help-Desk, Servicedesk	Der <Hostinganbieter> User-Help-Desk, Servicedesk ist Montag-Freitag von 8.00 bis 18.00 Uhr erreichbar. Auftragsannahme kann telefonisch, per E-Mail, oder per Fax erfolgen.					
	Reaktionszeit (Ticketsystem)		Eilt/dringend		Standard		
		Montag-Freitag 8:00 bis 18:00 Uhr	<= 16 Stunden		<= 4 Arbeitstage		
	Abschluss Bearbeitung/Eskalation		Eilt/dringend		Standard		
		Montag-Freitag 8:00 bis 18:00 Uhr	> 16 Stunden		> 5 Arbeitstage		
	Verfügbarkeit	Montag-Freitag von 8.00 bis 18.00					