

Dienstleistungsvereinbarung (Service Level Agreement SLA)

Die Dienstleistungsvereinbarung (Service Level Agreement SLA) umfasst alle Angebote und Produkte der Σταρ-Οπερατιονς AG (nachfolgend SOp genannt). Mit dieser Vereinbarung werden in Bezug auf die Produkte und Angebote von SOp Qualitätsstandards definiert, welche sich SOp ihren Kunden gegenüber einzuhalten verpflichtet. Diese Qualitätsstandards umfassen namentlich die Verfügbarkeit und Erreichbarkeit des technischen Netzwerks sowie den Kundensupport von SOp.

1. Verfügbarkeit des Netzwerks

SOp verpflichtet sich, eine Verfügbarkeit des eigenen Netzwerks von 99% zu gewährleisten (99% Uptime). Die Messung der Verfügbarkeit erfolgt jeweils im Intervall von sechs Monaten. Das technische Netzwerk von SOp umfasst

- Anbindung ans Internet
- Hard- und Software für Routing und Switching

Viel zu wenig Informationen über das technische Netzwerk. -> Routing/IP-Adressierung/...

Nicht in die garantierte Verfügbarkeit eingeschlossen sind Unterbrüche aufgrund von **angekündigten Unterhaltsarbeiten (Definition von Wochentag/Zeit)** durch SOp oder Dritter, durch "höhere Gewalt" verursachte Unterbrüche, etc.

Sofern der Kunde SOp über die Zeit eines unverhältnismässig lange andauernden Unterbruchs innerhalb von zwei Arbeitstagen informiert, wird er für seine Umtriebe durch SOp mittels einer kostenfreien Verlängerung seines Vertrags um einen Kalendermonat entschädigt. Eine Entschädigung gilt nicht als Schuldanerkennung durch SOp.

Hier fehlt noch die Angabe, zu welchen Zeiten das Netzwerk garantiert verfügbar ist, zum Beispiel: Montag - Freitag von 06:00 - 22:00

2. Anbindungskapazität

SOp verpflichtet sich, eine Überlastung seiner Internet-Anbindung nach besten Wissen und Gewissen zu verhindern und gewährleistet dies durch einen rechtzeitigen Ausbau der eingesetzten Infrastruktur bzw. Inbetriebnahme entsprechender neuer Komponenten.

SOp wird spätestens dann aktiv, wenn einzelne Leitungen die Kapazitätsgrenze von einer durchschnittlichen Auslastung von 75%, gemessen im Intervall von 30 Minuten und über die Periode von einer Woche, erreichen.

Diese Messung verfälscht den eigentlichen Zustand, da die durchschnittliche Auslastung über eine Woche gemessen nie erreicht wird, da am Wochenende/Nacht nicht gearbeitet wird, folglich liegt der Durchschnitt viel tiefer als der eigentliche Wert.

Zusätzlich fehlt ein absoluter Wert der Kapazität (beispielsweise 10 Gigabit).

3. Verfügbarkeit der Server

SOp verpflichtet sich, eine Verfügbarkeit des Server und den von diesen angebotenen Diensten (Mail, Printer-Filesharing, etc.) von 99% zu gewährleisten (99% Uptime). Die Messung der Verfügbarkeit erfolgt jeweils im Intervall von sechs Monaten.

Dieses Intervall ist viel zu hoch und folglich nicht aussagekräftig, wir hätten gerne ein Messintervall von 5 Minuten (beispielsweise mit einem Ping).

4. Support / Antwortzeiten im Support

SOp verpflichtet sich, Anfragen, Aufträge etc. von Kunden innerhalb von maximal 24 Stunden zu beantworten, sofern sie während normalen Arbeitstagen (**Bürozeiten?**) sowie über das dafür vorgesehene Online-Support-System eingegeben werden und nicht durch einen Management Vertrag anders geregelt sind.

SOp garantiert Kunden mit einem Management-Vertrag die im Vertrag fest gelegte Antwortzeit. Während des Wochenendes oder an Feiertagen eingegebene Supportanfragen werden am darauf folgenden Arbeitstag beantwortet.

Folgende Service Level stehen für angebotene Dienste und Support zur Auswahl:

Standard Service-Level (SSL)

Überschreitet die Zeit für eine Unterbrechung die maximal zulässige Entstörzeit von 12 Stunden, so werden dem Kunden 20 % des monatlichen Entgeltes für jede weitere 12 Stunden an dem eine Nutzung des Service nicht möglich ist, im Folgemonat gutgeschrieben.

Enhanced Service-Level (ESL)

Überschreitet die Zeit für eine Unterbrechung die maximal zulässige Entstörzeit von 6 Stunden, so werden dem Kunden 20 % des monatlichen Entgeltes für jede weiteren 6 Stunden, in denen eine Nutzung des Service nicht möglich ist, im Folgemonat gutgeschrieben.

Die Bereitstellung des Enhanced Service- Levels bedarf der gesonderten schriftlichen Vereinbarung für den gewünschten Dienst oder Service für den dieser Service- Level gelten soll.

Die Bereitstellung des Enhanced Service- Level wird mit einem Aufschlag von 10% auf das jeweils anfallende monatliche Entgelt berechnet.

5. Preise

Jede durch den Kunden bezogene Dienstleistung wird individuell offeriert und massgeschneidert abgerechnet. Zusätzlich fallen Kosten für die Service-Level an. Dabei gelten folgende Preise für die Service Level:

Level	Preis
Standard Service-Level	Fr. 350.- pro Monat
Enhanced Service-Level	Fr. 650.- pro Monat

Weitere Dienstleistungen, welche nicht unter die aufgeführten Punkte fallen (z.B. Ingenieurung bzw. Entwicklungs-Leistungen) werden mit Fr. 180.- pro Stunde verrechnet.

Projektspezifische Rahmenverträge sind nach Abmachung möglich.

Fehlende Punkte aus Sicht des Kunden

- Verantwortlichkeiten des Leistungsbezügers
- Eskalationsprozess (wie kann ein Kunden sein Problem eskalieren) → Kontakt,...
- Absolute Kapazitäts-Werte beispielsweise bei der Internetanbindung
- Mindest-Vertragsdauer / Erneuerungsintervall

Fehlende Punkte aus Sicht des Leistungserbringers

- Service Manager (Verantwortlicher dieser SLAs)
- Change Prozess (wie werden Änderungen implementiert)

Wesentliche Punkte

Technische Sicht

- Verfügbarkeit
- Messungsintervall
- Wartungszeitraum
- Antwortzeit im Support
- Auslastung
- Entstörzeit

Wirtschaftliche Sicht

- Kosten
- Projektspezifische Aufwende
- Konventionalstrafen bei Überschreitung der zulässigen Entstörzeit

Rechtliche Sicht

- Konventionalstrafen: Entschädigung im Falle der Nichterbringung der Leistung
- Ausnahmen
- Projektspezifische Rahmenverträge