

Service Level Klassen

Leistungsbeschreibung

Diese Leistungsbeschreibung definiert den Umfang des Service Levels, welches achermann ict-services ag gegenüber dem Kunden zu erbringen hat. Die Service Level Klassen Silber, Gold und Platin werden im «Service-Vertrag für Service Management» vereinbart.

● Leistung ist Bestandteil der Service Level Klasse ○ optionale Leistung - Kein Leistungsanspruch

Definition Service Level Klassen				
Leistungsbeschreibung		Silber	Gold	Platin
Leistungen	Support via Telefon, Remote	●	●	●
	Vor Ort Einsätze	●	●	●
	Persönliche Betreuung	ICT-Service Desk	KAM ¹ , (SM ²)	KAM ¹ , (SM ²)
	Anspruch auf Service Manager (SM) ³	-	○	○
	Anspruch auf Service Meetings	-	○	○
Bereitschaft ⁴	Supportzeiten ICT-Service Desk (Montag - Freitag)	08:00 - 12:00 13:00 - 17:30	07:00 - 12:00 13:00 - 17:30	07:00 - 12:00 13:00 - 17:30
	Reaktionszeit plus Erstintervention zu Supportzeiten ⁵	≤ 4h	≤ 2h	≤ 1h
	Intervention vor Ort für Standard-Support ⁶	best effort	priorisiert	hoch priorisiert
	7 x 24h Pikett-Bereitschaft ⁷	-	●	●
	Reaktionszeit plus Erstintervention ausserhalb Supportzeiten ⁸	-	≤ 4h	≤ 1h
	Feiertage	lokale + nationale	nationale	nationale
Laufzeit	Mindestvertragsdauer	12 Monate	12 Monate	12 Monate
	Kündigung (nach Vertragsdauer)	3 Monate	3 Monate	3 Monate
Kosten	Verrechnung nach Aufwand ⁹	●	●	●
	Reisezeit	50%	50%	50%
	Wegentschädigung (Pauschale)	CHF 40.00	inkl.	inkl.

¹ KAM: Key Account Management

² SM: Service Manager

³ Anspruch auf die Leistungen eines Service Managers haben Kunden, welche im «Service Vertrag für Service Management» über den entsprechenden Zusatz «Service Manager» verfügen. Der Leistungsumfang eines Service Managers wird im «Leistungsbeschreibung Service Manager» detailliert beschrieben.

⁴ Die Bereitschaft regelt die reaktive Intervention bei Störungsmeldungen via ICT-Service Desk zu Supportzeiten und via Pikett-Telefon ausserhalb den Supportzeiten. Der detaillierte Ablauf ist dem «Prozess Service Level Klasse» zu entnehmen. Voraussetzung für die proaktive Intervention ist ein Managed Monitoring Services Vertrag.

⁵ via Fern-Support

⁶ Einsatz zu Bürozeiten nach Kundenabsprache (nicht betriebskritische Fälle)

⁷ Einsatz 7x24h (betriebskritische Fälle)

⁸ Einsatz 7x24h (betriebskritische Fälle). Die Fahrzeit ist kein Bestandteil der Reaktionszeit

⁹ Kosten & Konditionen gemäss Rahmenvertrag

¹⁰ Kunden, die innerhalb einer 15-minütigen Autofahrt erreichbar sind, wird die Pauschale für die Wegentschädigung erlassen

Kriens, 23.09.2024 - Projektversion 1.2; Markus Gwerder - achermann ict-services ag

Der Kunde bestätigt diese Bestellung resp. diesen Vertrag mit seiner/n rechtsverbindlichen Unterschrift(en).

Ort / Datum

Unterschrift des Kunden

Ort / Datum

Unterschrift achermann ict-services ag