

Leistungsübersicht Service-Level-Agreement (SLA)



Beschreibung

In Anlehnung und nach Richtlinien der **ITIL 2011** Prozessvorgaben bietet BTD umfangreiche Life-Cycle-Services die eine transparente Dienstleistungsdurchführung für den Kunden sicherstellen. Angepasst auf die individuellen Kundenanforderungen werden alle relevanten Leistungsparameter wie Leistungsumfang, Reaktionszeit und Schnelligkeit zusammengefasst und in verschiedene Gütestufen (Servicelevels) eingeteilt.

Bearbeitungszeiten

Gemäß der Einstufung und Priorisierung eines Incident vereinbart BTD mit dem Kunden fest definierte Bearbeitungszeiten, die im Folgenden näher beschrieben werden:

- **Reaktionszeit**
Zeit ab Störungsmeldung bis zum Beginn der Störungsbehebung
- **Einsatzzeit - Field**
Zeit bis zum Eintreffen eines Technikers Vor-Ort beim Kunden
- **Wiederherstellungszeit**
Zeit ab Störungsmeldung bis zur Wiederherstellung der Basisfunktion des Systems
- **Abwicklungszeit - Change**
Zeit ab Änderungsanforderung bis zur Fertigstellung

Die Eskalationsregeln und Bearbeitungszeiten können für eine Gesamtkonfiguration von Systemen als auch für einzelne Teilsysteme vereinbart werden. Komponenten innerhalb eines Systems unterliegen dem SLA des zugehörigen Systems. Sprachendgeräte unterliegen, sofern sie nicht durch eine Gerätenummer identifiziert werden können, einem eigenen gemeinsamen SLA.

Incident-Priorisierung

Die Priorität eines Incident ergibt sich in der Regel aus der Bewertung von Incident-Dringlichkeit („**Urgency**“) und Incident-Auswirkung („**Impact**“), wobei

- die Dringlichkeit ausdrückt, wie schnell der Incident gelöst werden muss, und
- die Auswirkung ausdrückt, wie umfangreich der Incident ist.

Prioritäts-Klassen (PK)

In Anlehnung an ITIL 2011 und der beschriebenen Incident Priorisierung kommen folgende Prioritätsklassen zur Anwendung:

Prio A	Kritisch	Totalausfall von Kernkomponenten des Systems oder einer Applikation. Mitarbeiter können Ihre Aufgaben nicht erfüllen. Die Geschäftsprozesse sind in einem kritischen Umfang beeinträchtigt. Der Service muss schnellstmöglich wiederhergestellt werden.
Prio B	Hoch	Die Funktionalität des Systems oder der Applikation ist schwer beeinträchtigt. Mitarbeiter können Ihre Aufgaben nicht wie vorgesehen erfüllen. Die Geschäftsprozesse sind in bedeutender Weise eingeschränkt. Die Grundfunktionalitäten sind erhalten.
Prio C	Mittel	Die Funktionalität des Systems oder der Applikation ist bemerkbar eingeschränkt. Mitarbeiter können Ihre Aufgaben erfüllen, jedoch nur mit zusätzlichem Aufwand. Der Einfluss auf die Geschäftsprozesse ist mittel oder gering. Die Auswirkung betrifft nur vereinzelte Anwender.
Prio D	Niedrig	Die Funktionalität des Systems oder der Applikation ist leicht oder nicht beeinträchtigt. Es besteht keine oder eine nur sehr leichte Beeinträchtigung der Geschäftsprozesse.

Zusammenfassung

BTD stellt für die jeweils gewünschten SLAs vordefinierte Servicemodule zur Verfügung. Zusätzlich können je nach Kunden-Anforderung individuelle Vereinbarungen in Form einer Servicematrix definiert werden. Die SLAs gelten für die im Servicevertrag u./o. der Servicematrix aufgeführten Systeme und zugehörigen Leistungsbeschreibungen.

Die zur Verfügung stehenden Zeitfenster sind in den einzelnen Leistungsbeschreibungen aufgeführt.

Servicemodule zur Störungsbeseitigung an Systemen

Servicemodul	Priorität	Bearbeitungszeiten		
		Reaktion	Einsatz Vor-Ort	Wiederherstellung
Remote Basic	A	4 h	-	-
	B	8 h	-	-
	C	nbd	-	-
	D	2 Tage	-	-
Remote Comfort	A	2 h	-	-
	B	4 h	-	-
	C	nbd	-	-
	D	2 Tage	-	-
Remote Advanced	A	1 h	-	-
	B	4 h	-	-
	C	8 h	-	-
	D	nbd	-	-
Support Basic	A	4 h	2 Tage	-
	B	8 h	5 Tage	-
	C	nbd	10 Tage	-
	D	2 Tage	-	-
Support Basic Plus	A	2 h	nbd	-
	B	4 h	2 Tage	-
	C	nbd	5 Tage	-
	D	2 Tage	-	-
Support Comfort	A	1 h	8 h	-
	B	4 h	nbd	-
	C	8 h	2 Tage	-
	D	nbd	-	-
Support Comfort Plus	A	15 min	4 h	-
	B	2 h	8 h	-
	C	4 h	nbd	-
	D	nbd	-	-
Support Advanced	A	15 min	4 h	nbd
	B	2 h	8 h	-
	C	4 h	nbd	-
	D	nbd	-	-
Support Advanced Plus	A	15 min	4 h	8 h
	B	1 h	8 h	2 Tage
	C	2 h	nbd	-
	D	4 h	-	-

Servicemodule für Hardware- bzw. Endgerätetausch

Servicemodul	Priorität	Bearbeitungszeiten		
		Reaktion	Einsatz Vor-Ort	Wiederherstellung
Replace Basic	A	-	-	21 Tage
Replace Comfort	A	-	-	5 Tage
Replace Advanced	A	-	-	1 Tag

Servicemodule für wiederkehrende Services

Servicemodul	Priorität	Bearbeitungszeiten		
			Zyklus	
Cycle weekly	-	-	wöchentlich	-
Cycle monthly	-	-	monatlich	-
Cycle yearly	-	-	jährlich	-

Kontakt zur BTD Serviceannahme **kostenfrei** unter:

Tel.: 0 800 / 12 12 140

E-Mail: btd.service@btd-service.de