

# Service Level Klassen

## Leistungsbeschreibung

Diese Leistungsbeschreibung definiert den Umfang des Service Levels, welches achermann ict-services ag gegenüber dem Kunden zu erbringen hat. Im Rahmenvertrag werden die Service Klassen Silber, Gold und Platin speziell vereinbart. Erfolgt keine Vereinbarung, gilt die Service Klasse Bronze.

- Leistung ist Bestandteil der Service Level Klasse ○ Kein Leistungsanspruch

Definition Service Level Klassen					
Leistungsbeschreibung		Bronze	Silber	Gold	Platin
Leistungen	Support via Telefon, Remote	●	●	●	●
	Vorort Einsätze	●	●	●	●
	Persönliche Betreuung	○	ICT-Helpdesk	AM <sup>1</sup> , TKB <sup>2</sup>	GL <sup>3</sup> , AM <sup>1</sup> , TKB <sup>2</sup>
	Anspruch auf Service-Meetings <sup>4</sup>	○	○	1-2 /Jahr	3-4 /Jahr
Bereitschaft	Supportzeiten ICT-Helpdesk (Montag - Freitag)	08:00 - 12:00 13:00 - 17:00	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 durch Fern-Support zu Supportzeiten	best effort	≤ 4h	≤ 2h	≤ 1h
	Intervention Vorort für Standard-Support <sup>5</sup>	best effort	best effort	priorisiert	hoch priorisiert
	Reaktionszeit plus Erstintervention für 7x24h Emergency Support <sup>6</sup>	○	○	≤ 4h	≤ 1h
	Feiertage	lokale + nationale	lokale + nationale	nationale	nationale
Laufzeit	Mindestvertragsdauer	-	12 Monate	12 Monate	12 Monate
	Kündigung	-	3 Monate	3 Monate	3 Monate
Kosten	Verrechnung nach Aufwand <sup>7</sup>	●	●	●	●
	Reisezeit	100%	50%	50%	50%
	Fahrtspesen	0.70.-/km	0.70.-/km	0.70.-/km	0.70.-/km
	Abo-Kosten pro Monat	CHF 0.-	CHF 95.-	CHF 250.-	nach Vereinbarung

<sup>1</sup> AM = Account Manager

<sup>2</sup> TKB = Technischer Kundenbetreuer

<sup>3</sup> GL= Geschäftsleitung

<sup>4</sup> Service-Meetings sind kostenpflichtig

<sup>5</sup> Einsatz zu Bürozeiten nach Kundenabsprache (nicht betriebskritische Fälle)

<sup>6</sup> Einsatz 7x24h (betriebskritische Fälle); die Fahrzeit ist kein Bestandteil der Reaktionszeit

<sup>7</sup> Kosten & Konditionen gemäss Rahmenvertrag