

Anhang Service Klasse 3

	Service Klassen (SK)		
	SK 1 (High Availability)	SK2 (Professional)	SK3 (Standard)
Betriebszeit			365 Tg, 7x24h
Supportzeit			Mo-Fr 07:30-17:00
Pikettdienst			7x24h
Wartungsfenster(*)			Mi-Fr 19:00-06:00
Servicezeit			Mo-Fr 08:00-18:00 200h/Monat
Verfügbarkeit (***) (100%=8760h, Unterbrüche ausserhalb Wartungsfenster)			96.71%
Max. Ausfallzeit			24h/Monat
Max. Anzahl Ausfälle Problemstufe A (Totalausfall System)			Best effort
Reaktionszeit durchschnittlich wäh- rend Supportzeit			60Min.
Reaktionszeit durchschnittlich wäh- rend Pikettzeit			120Min.
Max. Datenverlust (Mo-Fr)			120h
Max. Wiederherstellungszeit Prob- lemstufe A-C			Tbd
Desaster Recovery (**), (***)			4 Arbeitstage
Abwicklung Störung gemäss Prozess und Service Desk			

(*) zusätzliche Wartungsfenster nach Vereinbarung

(**) ein entsprechender Massnahmenplan muss definiert sein

(***) die nötige technische Infrastruktur sowie Redundanz muss vorhanden sein. Messung nur mit Servicemodul „Monitoring“ möglich.

(tbd) ist zusätzlich zu definieren

(Reaktionszeit) ist die Rückmeldung, dass die Störungsmeldung eingegangen ist und bearbeitet wird

(Datenverlust) sind effektiv nicht wiederherstellbare Nutzdaten

Problem Stufen

Priorität	Problem Stufe (PS)		
1	PS A	Totaler Ausfall des Systems, geschäftskritische Prozesse sind verhindert oder stark beeinträchtigt. Notbetrieb einleiten nach max. Ausfallszeit.	100% Ausfallzeit
2	PS B	Teil-Ausfall des Systems, einzelne User oder Supportprozesse sind stark beeinträchtigt, geschäftskritische Prozesse sind beeinträchtigt. Workaround einleiten nach max. Ausfallszeit	50% Ausfallzeit
3	PS C	Beeinträchtigung einzelner User oder Supportprozesse. Workaround ist gewährleistet	0%

Support Level

Support Level (SL)	
1. Level	Nach Störungseingang bestätigt das Servicedesk den Erhalt der Meldung. Grundsätzlich soll der 1st Level Support durch den Poweruser vor Ort erbracht werden. Kann dieser die Störung nicht im direkten Kontakt mit dem Servicedesk beheben, so erfolgt das Aufbieten eines Systemingenieur für den 2nd Level Support.
2. Level	Ein Systemadministrator der informatica übernimmt die Störungsbehebung vor Ort oder per Remote-Zugriff. Kann der 2nd Level keine Lösung finden, so wird der 3rd Level aufgeboten.
3. Level	Der 3rd Level Support wird durch einen externen Experten (Systemlieferanten) in Zusammenarbeit mit dem Systemadministrator der informatica ausgeführt. In der Regel schliesst informatica mit den Systemlieferanten Wartungsverträge ab. Der Service Level mit Reaktionszeiten ist in diesen Dritt-Verträgen jeweils durch den Kunden zu spezifizieren. Der Kunde wird über den jeweiligen Verlauf und Status, spätestens über den Abschluss der Störungsbehebung informiert.