

Michaela Thailer KG
Michaela Thailer
Millennium Tower
A-1200 Wien, Handelskai 94-96 / 23.Stock
(nachfolgend „MITON“)

**Service Level Agreement
Für Support & Wartung
3CX Kommunikation-System mit Cloud Cluster Hosting oder
OnPremise**

Wahrung der Vertraulichkeit

Die in diesem Dokument enthaltenen Informationen sind Eigentum der MITON. Diese Unterlagen sind vertraulich zu behandeln und dürfen insbesondere nicht ohne Zustimmung der MITON Dritten zugänglich gemacht, kopiert oder als Ganzes oder auch auszugsweise zu einem anderen Zweck verwandt werden als der Prüfung der Qualifikation der MITON bzgl. der Erbringung von nachfolgend beschriebenen Dienstleistungen. Dies gilt auch für die Ergebnisse der ggf. anschließenden Phasen der Verhandlung. Wenn kein Auftrag erteilt wird, sind sämtliche Angebots- bzw. Vertragsunterlagen auf Verlangen an die MITON – Michaela Thailer KG zurückzugeben oder nachweisbar zu vernichten.

Präambel

Im vorliegenden Dokument sind alle von der MITON angebotenen Support Leistungen beschrieben. Inhalt und Leistungsumfang Ihres Service sind abhängig vom bestellten Service Level.

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung 3

2. Reaktionszeit 3

 2.1. Grenzwerte der Reaktionszeit 3

 2.2. Maximale Reaktionszeit 3

 2.3. Durchschnittliche Reaktionszeit 3

3. Reaktionszeiten 4

4. Leistungsbeschreibung 5

 4.1. Konfigurationen 5

 4.2. Störungsbehebung 5

 4.3. Patch Management 5

 4.4. Capacity Management 5

 4.5. Release Notes & Update Management 5

 4.6. 8x5 plus 6

 4.7. 24x7 Störungsbearbeitung 6

 4.8. Monitoring-Alerting 6

 4.9. Pro-Aktives Monitoring *optional 6

 4.10. Personal 3CX Architekt *optional 6

5. Wartungsfenster 6

6. Sonstige Dienstleistungen 7

7. Gutschriftenregelung 7

8. Öffnungszeiten der Michaela Thailer KG 8

9. Kontakt/ Störungsmeldung 8

1. Einleitung

MITON – Michaela Thailer KG bietet rund um Ihr 3CX Kommunikations-System mit Cloud Cluster Hosting, für Sie, die jeweils passenden Supportleistungen an. Preise und im jeweiligen SLA enthaltenes Stundenkontingent entnehmen Sie bitte dem Preisblatt.

2. Reaktionszeit

Die Reaktionszeit ist die Zeit von der Meldung einer Störung bzw. dem Eingang einer Anforderung (das ist der Zeitpunkt der Erfassung im Ticket System) bis zum Beginn der qualifizierten Bearbeitung durch die MITON. Im Ticket System ist das der Zeitpunkt zu dem das Ticket auf „In Bearbeitung“ gesetzt wird.

Falls die Erfassung im Ticket in relevanter Weise von den tatsächlichen Zeitpunkten abweicht, können die Zeitpunkte im Ticket System korrigiert werden.

2.1. Grenzwerte der Reaktionszeit

2.2. Maximale Reaktionszeit

Die „Maximale Reaktionszeit“ gibt die maximal zulässige Reaktionszeit an.

Das Service Level ist nicht eingehalten, sobald bei einer Anforderung die maximale Reaktionszeit überschritten wird. Gibt es in einem Monat mehrere Anforderungen, wird diejenige mit der längsten Reaktionszeit für die Beurteilung herangezogen.

2.3. Durchschnittliche Reaktionszeit

Die „Durchschnittliche Reaktionszeit“ gibt den Mittelwert aller Reaktionszeiten auf Anfragen an. Die Berechnung des Jahresdurchschnitts erfolgt auf Basis des Kalenderjahres. Für das erste und letzte Vertragsjahr erfolgt eine Aliquotierung. Liegt die durchschnittliche Reaktionszeit im Jahresschnitt über der zugesagten durchschnittlichen Reaktionszeit, ist der Service Level nicht erreicht.

$$\text{Jahresdurchschnitt der Reaktionszeit} = \frac{\text{Summe aller Reaktionszeiten im Jahr}}{\text{Anzahl der Ereignisse im Jahr}}$$

Zusätzlich wird die durchschnittliche Reaktionszeit monatlich ermittelt.

$$\text{Monatsdurchschnitt der Reaktionszeit} = \frac{\text{Summe aller Reaktionszeiten im Monat}}{\text{Anzahl der Ereignisse im Monat}}$$

3. Reaktionszeiten

Die folgende Tabelle zeigt die Reaktionszeiten der angeführten Dienstleistungen abhängig vom vereinbarten Service Level.

Dienstleistung	SLA	Max. Reaktionszeit	Durchschn. Reaktionszeit	Bearbeitungszeitraum
Störungsbearbeitung Priorität „Sehr hoch“ und „hoch“	Gold	30 min	15 min	24x7
	Silber	60 min	30 min	8x5 plus
	Bronze	120 min	60 min	8x5
Störungsbearbeitung Priorität „gering“ nur über Ticketsystem oder Mail	Basic	BD	BD	8x5
Andere Dienstleistungen	Gold	NBD	BD	8x5
	Silber	2 x NBD	NBD	8x5
	Bronze	2 x NBD	NBD	8x5

Begriffserklärung:

- 24x7** Die Bearbeitung erfolgt rund um die Uhr auch an Sonn- und Feiertagen.
- 8x5 plus** Die Bearbeitung erfolgt Montag bis Donnerstag von 7:00 bis 20:00 Uhr, Freitag von 7:00 bis 20:00 Uhr, außer an österreichischen Feiertagen, 24. Dezember und 31. Dezember). Für Services mit Bearbeitungszeitraum 8x5 PLUS, wird die Reaktionszeit auf diese Zeiten ausgeweitet.
- 8x5** Die Bearbeitung erfolgt zur Normalarbeitszeit der MITON (Montag bis Donnerstag von 9:00 bis 18:00 Uhr, Freitag von 9:00 bis 16:00 Uhr, außer an österreichischen Feiertagen, 24. Dezember und 31. Dezember). Für Services mit Bearbeitungszeitraum 8x5, wird die Reaktionszeit nur während der Normalarbeitszeit der MITON gewertet.
- NBD** Die Reaktion erfolgt spätestens am nächsten Arbeitstag.
- BD** Die Reaktion erfolgt am selben Arbeitstag.

4. Leistungsbeschreibung

Der Leistungsumfang des Support Vertrages beinhaltet folgende Leistungen rund um Ihr 3CX Kommunikations-System mit Cloud Cluster Hosting, abhängig von Ihrem bestellten Paket.

4.1. Konfigurationen

Konfigurationen an der 3CX, die der Kunde selbst nicht durchführen kann, können innerhalb des im Support Level definierten Stundenkontingents vom Kunden beauftragt werden.

4.2. Störungsbehebung

Die Störungsbehebung einer vom Kunden gemeldeten Störung, die vom Kunden selbst nicht behoben werden kann, wird innerhalb des im Support Level definierten Reaktions, und Behebungszeitraums bearbeitet.

4.3. Patch Management

Das Einspielen durch 3CX bereitgestellten Updates an Ihrem 3CX Kommunikations System nach vorheriger Prüfung ob das Update für Ihre Anlage bzw. Anlagenkonfiguration geeignet ist. Die Updates werden dann im vereinbarten Wartungsfenster eingespielt. (Siehe Punkt 4. Wartungsfenster)

4.4. Capacity Management

Prognose des Kapazitätsbedarfs

Prognose des Kapazitätsbedarfes aus Geschäftssicht sowie der historischen Konsumdaten der IT Services ·

Überwachung der Servicekapazitäten

Überwachen der Kapazitäten von Services und Infrastruktur, Einleitung von Maßnahmen zur Sicherstellung ausreichender Kapazitäten ·

Kapazitätsreporting

Information aller Bedarfsträger mit Informationen betreffend die Kapazität der IT Services und der IT Infrastruktur, deren Auslastung und Performance.

4.5. Release Notes & Update Management

Wir arbeiten Pro Activ für Sie voraus. Wir prüfen Release Notes in Abhängigkeit mit Ihrem 3CX Kommunikations System und empfehlen nach besten Wissen und Gewissen die notwendigen Software und Sicherheitsupdates.

4.6. 8x5 plus

Erweiterung der Störungsbearbeitung ausserhalb der regulären Öffnungszeiten der Michaela Thailer KG. Der Bearbeitungszeitraum kann um 2 Stunden erweitert werden.

(zb. Mo-Fr statt von 09:00 – 18:00 auf 09:00 – 20:00 oder z.b von 09:00 – 18:00 auf 08:00 – 19:00) Der Erweiterungszeitraum wird bei Vertragsabschluss festgelegt und ist für 6 Monate gültig.

4.7. 24x7 Störungsbearbeitung

Abhängig vom bestellten Paket, wird das System 24 x 7 betreut und die Störungsbehebung erfolgt innerhalb der festgelegten Reaktionszeit und Verarbeitungsdauer.

4.8. Monitoring-Alerting

Abhängig vom bestellten Paket ist das passive Monitoring mit Alerting Funktion und Bereitschaftsruf im Paket enthalten. Bei Auslösung eines definierten Monitor – AlarmTriggers wird ein Ticket eröffnet und ausserhalb der Öffnungszeiten der MITON – Michaela Thailer KG die Bereitschaft informiert die innerhalb der vereinbarten Reaktionszeiten mit der Entstörung beginnen.

4.9. Pro-Aktives Monitoring *optional

Pro Actives Monitoring ist ein optionaler Service der zu den Leistungen gebucht werden kann. Dies beinhaltet das 24x7 Aktiv-Monitoring der im Paketinhalt definierten Systeme.

4.10. Personal 3CX Architekt *optional

Optional kann ein zertifizierter 3CX Systemarchitekt für Sie bereitgestellt werden

5. Wartungsfenster

Wenn mit dem Kunden nicht ausserordentlich schriftlich vereinbart ist das MITON Wartungsfenster jeden 2.ten Mittwoch im Monat von 00:30 bis 05:00 Uhr, außer an österreichischen Feiertagen, 24. Dezember und 31. Dezember.

Ist für das Service ein Wartungslevel mit bestimmten Bearbeitungszeitraum (zB.8x5) vereinbart, so gelten diese im Wartungsfenster nicht.

Für planbare Wartungsarbeiten die einen Ausfall an Ihrem 3CX Kommunikations-System zur Folge hätten wird dieses Wartungsfenster herangezogen. Planbare Wartungsarbeiten werden mit Ihnen vorher schriftlich abgestimmt.

6. Sonstige Dienstleistungen

Für Dienstleistungen die nicht in der Leistungsbeschreibung angeführt sind, wenn nicht anders schriftlich festgelegt, gelten die MITON - Michaela Thailer KG Dienstleistungsentgelte.

Für Techn. Supportleistungen:

3CX System Techniker Euro 125,- pro Stunde bzw. Euro 1.000,- pro PT

3CX System Architekt Euro 165,- pro Stunde bzw. Euro 1.320,- pro PT

Sollte für eine Dienstleistung ein 2.ter Techniker notwendig sein wird für diesen ein Stundensatz von Euro 100,- verrechnet. Hier gilt eine 15 Min Taktung. Pro angefangene 15 Min. werden für einen System Manager Euro 31,25 und für einen System Architekt Euro 41,25 in Rechnung gestellt.

Für Consulting Leistungen:

Der Stundensatz für Consulting Leistung beträgt Euro 185,- pro Stunde

Consulting Leistungen können auch telefonisch abgerufen werden. Hier gilt eine 30 Min Taktung. Pro angefangene 30 Min. werden Euro 92,50,- in Rechnung gestellt.

Alle angegebenen Preise sind excl. Mwst.

7. Gutschriftenregelung

Die MITON gewährt dem Auftraggeber Gutschriften wenn die festgelegten Service Levels (Verfügbarkeiten oder Reaktionszeiten) nicht eingehalten werden. Eine etwaige Gutschrift wird für das jeweilige Service gewährt.

Wird die maximale Unterbrechungsdauer, die maximale Verarbeitungsdauer bzw. die maximale Reaktionszeit überschritten, so ergibt sich die Höhe der Gutschrift aus der nachfolgenden Gutschriftenübersicht. Pro Störung und Service wird immer nur eine Gutschrift gewährt.

Wird der über das Jahr erwartete Service Level, die Erwartete Verarbeitungsdauer oder die durchschnittliche Reaktionszeit überschritten, wird ebenfalls eine Gutschrift gewährt. Die Gutschrift wird für jeden Monat gewährt, in dem es zu einer Überschreitung gekommen ist. Wurde in dem Monat für das entsprechende Service bereits eine Gutschrift wegen Überschreitung der maximalen Unterbrechungsdauer, der maximalen Verarbeitungsdauer bzw. der maximalen Reaktionszeit gewährt, wird für dieses Monat keine zusätzliche Gutschrift erstellt.

Gutschriftenübersicht

Vergütung

Überschreitung

Überschreitung der max. Unterbrechungsdauer, der max. Verarbeitungsdauer bzw. max. Reaktionszeit

5 % der Monatsvergütung

Überschreitung der max. Unterbrechungsdauer, der max. Verarbeitungsdauer bzw. max. Reaktionszeit um mehr als das Doppelte

10% der Monatsvergütung

Überschreitung des über das Jahr erwarteten Service Levels 5% einer Monatsvergütung für jedes überschrittene Monat

Die Einforderung einer Gutschrift für die Überschreitung der maximalen Unterbrechungsdauer bzw. der maximalen Reaktionszeit muss binnen 1 Monat nach dem Einzelergebnis erfolgen.

Die Einforderung einer Gutschrift für die Überschreitung des über das Jahr erwarteten Service Levels oder der durchschnittlichen Reaktionszeit muss bis Ende Februar des darauf folgenden Jahres erfolgen.

Im Fall einer Vertragsbeendigung muss die Einforderung einer Gutschrift spätestens bei Vertragsende erfolgen.

Die Verrechnung einer Gutschrift erfolgt innerhalb von 3 Monaten nach Eingang einer Gutschriftenanforderung.

. Gutschriften werden nur gewährt wenn die Überschreitung eindeutig auf eine Störung des 3CX Kommunikations-Systems oder des Service „Cloud-Cluster Hosting“ zurückzuführen sind. Ausgenommen sind Störungen die auf User/Benutzerfehler zurückzuführen sind.

*Hardware Defekt gelieferter Endgeräte & VPN Gateways die einen Ausfall einzelner Services oder den gesamten Service betreffen!

8. Öffnungszeiten der Michaela Thailer KG

Mo-Do 09:00 Uhr - 18:00 Uhr

Fr 09:00 Uhr - 16:00 Uhr

*außer an österreichischen Feiertagen und 24. Dezember und 31. Dezember

9. Kontakt/ Störungsmeldung

Für eine Störungsmeldung stehen Ihnen, je nach Paket, folgende Möglichkeiten zur Verfügung:

- Einmeldung einer Störung oder Konfigurationswunsch über das *Ticketsystem
- Einmeldung einer Störung oder Konfigurationswunsch per E-Mail an: support@miton.at
- Einmeldung einer Störung oder Konfigurationswunsch Telefonisch unter +43(0) 13432851 80

* Der Zugang zum Ticketsystem wird dem Kunden bei Beauftragung eines Wartungs&Service Pakets übermittelt!

* Für den Wartungs& Service Level "BASIC" steht ausschließlich nur das Ticketsystem zur Verfügung