

SLAS

Welche Stufe der Servicierung gewählt wird hängt von Ihren Anforderungen ab. Mit drei verschiedenen Service Level Agreements wird mieX allen Ansprüchen gerecht.

Alle mieX Produkte beinhalten standardmäßig den Level 0.

Parameter	SLA 0		SLA 1	SLA 2
Störungsannahme	Mo-So			
	0:00-24:00			
Servicebereitschaft	Mo-Do	Fr	Mo-Sa	Mo-So
	8:00-17:00	8:00-12:00	8:00-18:00	7:00-22:00
Reaktionszeit (spätestens)	Arbeitstag - 8h		Werktag - 4h	2h
Statusmeldung	nein		ja	ja
Entstördauer	übernächster Arbeitstag		nächster Arbeitstag	< 8h
Störungsdokumentation	Troubleticket			
Wartungsfenster	Mo-So			
	23:00-06:00		00:00-05:00	01:00-04:00
Wartungsankündigung* außerhalb des Wartungsfensters	6 Stunden		5 Tage	10 Tage
Wartungsankündigung* innerhalb des Wartungsfensters	keine		keine	5 Tage
Kostenpflichtige Entstördienstleistungen	X		X	X

Störungsannahme

Die Störungsannahme bezeichnet den Zeitpunkt der Entgegennahme einer Störungsmeldung unter der Nummer 059 008 008.

Servicebereitschaft

Der Zeitaufwand für die Durchführung von Entstörungsmaßnahmen.

Reaktionszeit

Als Reaktionszeit bezeichnet mieX die Spanne zwischen Eingang einer Störungsmeldung, innerhalb der vereinbarten Störungsannahmezeit, bis zur Einleitung der Gegenmaßnahmen zur Behebung der Störung innerhalb der vereinbarten Servicebereitschaftszeit.

Statusmeldung an Kunden

Anlassbezogene Meldungen an den Kunden während der Behebung einer Störung. Meist beschränken sich Statusmeldungen auf Beginn und Ende der Störungsbehebung.

Entstördauer

Die Zeitspanne zwischen dem Eingang der Störungsmeldung und der Störungsbehebung. Gemessen wird innerhalb des vereinbarten Zeitraumes der Servicebereitschaft im jeweiligen SLA.

Störungsdokumentation

Dokumentation, die den gesamten Störungsablauf zeit- und arbeitsbezogen dokumentiert. Dazu gehören EDV-mäßige Zeiterfassung der Störung samt Registrierung der Störungsmeldung, sowie die Erstellung eines Antwortmails an den Melder der Störung.

Wartungsfenster

Vordefinierter Zeitraum, in dem geplante Wartungsarbeiten nach Möglichkeit durchgeführt werden.

Wartungsankündigung

Erfolgt nach Verständigung einer Wartungsankündigung innerhalb einer angemessenen Frist. Falls der Kunde keinen Einspruch stellt, wird das als Zusage gewertet.

Kostenpflichtige Entstörungsdienstleistungen

Entstörungsdienstleistungen werden außerhalb des in den SLAs zugesicherten Zeitraumes kostenpflichtig, sowie bei durch den Kunden verursachte Störungen bzw. Falschmeldungen.

Arbeitszeit		Stundensatz in Euro exkl. MwSt.
Mo-Do	07:00-16:00	130,-
Fr	07:00-14:00	
Mo-Fr	16:00-07:00	160,-
Fr-Mo	14:00-07:00	

Stundensätze Geschäftsjahr 2008/2009. Die Stundensätze werden jedes Jahr mit dem Prozentsatz der Kollektivvertrags-Abschlüsse erhöht. Fahrtzeiten gelten als Arbeitszeiten.