

## 1 Spezifikation Serviceleistungen

1.1 BBS erbringt die folgenden Wartungs- und Supportleistungen für die Applikation während der vereinbarten Support-Zeiten. BBS stellt sicher, dass die Leistung der Wartungs- und Supportleistungen ohne die schriftliche Zustimmung des Kunden die vereinbarten oder garantierten Eigenschaften der Applikation nicht entfernen, verändern oder anderweitig beeinträchtigen.

## 2 Service Level Produkte

Für den Kunden stehen 3 Produkte mit unterschiedlichen Leistungen zur Verfügung, die er wahlweise bestellen kann. Die drei unterschiedlichen Produkte sind mit folgenden Service Levels definiert.

- **Basic:** Für kleine Applikationen ohne hohe Anforderungen an die Verfügbarkeit.
- **Standard:** Für kleine bis mittlere Applikationen mit mittleren Anforderungen an die Verfügbarkeit.
- **Advanced:** Für Mittlere bis grössere Applikationen mit hohen Anforderungen an die Verfügbarkeit.

Service Level	Basic Service	Standard Service	Advanced Service
Grundbereitschaft	✓	✓	✓
Reaktionszeit	Best effort	4 h	2 h
Softwarewartung	n/a	✓	✓
Funktionserweiterungen	n/a	n/a	n/a
Supportzeiten	Mo- Fr. 08:00 – 17:00*	Mo- Fr. 08:00 – 17:00 *	24/7
Aktive Überwachung	n/a	24/7	24/7
Ticketsystem	✓	✓	✓
Benutzersupport	n/a	n/a	n/a
Verfügbarkeit Infrastruktur	99.5	99.7	99.9
Fehler behebungszeit	Best effort	Best effort	Best effort

\* ausgenommen allgemeine und lokale Feiertage in der Schweiz

## 3 Service Level (SLA) Beschrieb

### 3.1 Grundbereitschaft

Die Grundbereitschaft beinhaltet die Verfügbarkeit von Ressourcen, während derjenigen der Kunde eine qualifizierte Störungsmeldung absetzen kann.

- Annahme von Fehlermeldungen
- Kategorisieren der Meldung (H, M, N)
- Erstellung eines Tickets
- Bereitstellung von qualifizierten Ressourcen

### 3.2 Reaktionszeit

Bezeichnet die maximale Zeit, innerhalb der BBS nach Erhalt der Fehlerbenachrichtigung mit der Fehlerlösung beginnen muss, während der erste dokumentierte Kontakt durch einen Spezialisten von BBS als Beginn der Fehlerlösung anzusehen ist.

Die angegebenen Reaktionszeiten beziehen sich immer auf die Kategorie «Hoch» gem. Kapitel «Fehlerkategorien».

#### 3.2.1 Fehlerkategorien

Die gemeldeten Support-Fälle werden durch BBS in die jeweilige Fehlerkategorie eingestuft und priorisiert:

1. Hoch (H)
2. Mittel (M)
3. Niedrig (N)

#### 1. Hoch (H)

- Der Applikationsfehler ist finanziell und geschäftlich relevant.
- Durch den Applikationsfehler kann der Kunde seine Arbeit zu einem signifikanten Teil nicht mehr erledigen.
- Ein Workaround ist unwahrscheinlich
- Der Applikationsfehler beeinträchtigt viele Kunden.

#### 2 Mittel (M)

- Der Applikationsfehler ist finanziell und geschäftlich nicht sehr relevant.
- Durch den Applikationsfehler kann der Kunde einen Teil seiner Arbeit nicht mehr erledigen, kann aber noch die meisten Aufgaben ausführen.
- Ein Workaround ist wahrscheinlich.
- Der Applikationsfehler beeinträchtigt mehrere Kunden.

### 3 Niedrig (N)

- Der Applikationsfehler ist finanziell und geschäftlich kaum relevant.
- Durch den Applikationsfehler kann der Kunde einen kleinen Teil seiner Arbeit nicht mehr erledigen, kann aber die meisten Aufgaben noch gut ausführen.
- Ein Workaround ist mit grosser Sicherheit vorhanden.
- Der Applikationsfehler beeinträchtigt nur wenige Kunden.

## 3.3 Softwarewartung

### 3.3.1 Enthaltene Leistungen

Die Softwarewartung (proaktive Wartung) beinhaltet folgende Leistungen:

- Systembetrieb innerhalb der gleichen Betriebssystem-Version
- System-Updates innerhalb der gleichen Betriebssystem-Version
- Proaktive Kontrolle der Backup und Restore Prozeduren
- Kapazitätsüberprüfung der Serverressourcen
- Kontrolle und Aktualisierung des Virenschutzes

### 3.3.2 Nicht enthaltene Leistungen

Folgende Arbeiten sind nicht Bestandteil der Softwarewartung und werden im Auftrag durch den Kunden nach Aufwand ausgeführt und verrechnet:

- Änderungen des Betriebssystems gegenüber vordefiniertem Standard
- Installation oder Erweiterungen Dritthersteller Software
- Aktualisierung der Server-Betriebssysteme auf neue Hauptversion
- Aktualisierung der Client Betriebssysteme auf neue Hauptversion
- Systemerweiterungen & Anpassungen gegenüber der installierten Basis
- Upgrading einer Server- oder Clientapplikation.
- Funktionsanfragen (Anpassungen, Erweiterungen, neue Funktionen, etc.)

## 3.4 Supportzeiten

Definiert die Zeiten, während dem der Support erreichbar ist.

## 3.5 Aktive Überwachung

Beinhaltet die Überwachung und das Alarmierung der Basis-Infrastruktur respektive der kundenspezifischen Applikationen an zertifizierte Fachspezialisten der BBS.

## 3.6 Ticketsystem

Support-Fälle können durch den Kunden mittels elektronischem Ticket-System erfasst und deren Verlauf nachverfolgt werden.

## 3.7 Benutzersupport

Bezeichnet alle Dienstleistungen für den benutzerspezifischen Support wie:

- Level 1 (Service Desk) und Level 2 Support
- Unterstützung in der Anwendung von Applikationen
- Einrichten neuer Arbeitsplätze (PC, Telefon, etc.)
- Umzug Arbeitsplätze

## 3.8 Verfügbarkeit Infrastruktur

Die Verfügbarkeit der Infrastruktur (Hosting, Applikationen) bezieht sich auf die Zeit im regulären Betrieb, ohne die Standard-Wartungsfenster oder die angekündigten ausserordentlichen Wartungsfenster.

## 3.9 Fehlerbehebungszeit

Fehlermeldungen durch das Überwachungssystem oder eingehende Supportanfragen werden schnellstmöglich und im Rahmen der zur Verfügung stehenden Ressourcen nach bester Möglichkeit bearbeitet. BBS garantiert in keinem Level eine Fehlerbehebungszeit.