

1. Einleitung

Die «Besonderen Bedingungen Service» der MashUp GmbH gelten ergänzend zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) für Dienstleistungen. Im Falle von Widersprüchen gehen sie den AGB vor. Im vorliegenden Dokument werden in Form von Servicemodulen die Qualitätsstandards definiert und beschrieben, die zu einem MashUp Dienst (nachstehend «Dienst») angeboten werden können. Weiter werden die grundsätzlichen Messverfahren und Berechnungen von Zielwerten festgehalten. Aus den Angebotsbedingungen und Angebotsbeschreibungen eines Dienstes ergibt sich, welche Servicemodule bei ihm gelten und in welcher Ausprägung. Die Angebotsbedingungen und -beschreibungen werden nachstehend gemeinsam als «Dienstbedingungen» bezeichnet.

2. Begriffe

2.1 Störungen

Als eine Störung gilt ein starker Leistungsabfall eines Dienstes. Störungen können durch einen Dienstausfall, einen Fehler, einen Bedienungsfehler durch den User oder durch eine andere Ursache entstehen. Weist ein Dienst eine Störung auf und beeinträchtigt es dadurch die versprochene Qualität abhängiger Dienste, ist ausschliesslich der Ausfall des Ersteren für die Erreichung der Service Level.

2.2 Störungsticket

Als Störungsticket wird ein elektronisch oder telefonisch erfasstes Anliegen zur Störungsbehebung bezeichnet, das an die MashUp GmbH gemeldet wird.

2.3 Reguläre Arbeitszeiten

Der Begriff reguläre Arbeitszeiten bezieht sich auf die Zeiten von Montag bis Freitag zwischen 08.00 – 17.00 Uhr

3. Zeitmessung

3.1 Messung der SLA-relevanten Zeiten

Verschiedene innerhalb der Servicemodule definierte Service Level Targets bauen auf der Messung der Prozesszeiten (Bearbeitungszeit) auf. Erfasst wird die Zeit von der Eröffnung eines Störungsticket bis zu dessen Schliessung. Die Bearbeitung eines Störungsticket erfolgt in verschiedenen Bearbeitungsschritten. Wird das Ticket während den regulären Arbeitszeiten (Montag-Freitag zwischen 08.00 – 17.00 Uhr) erfasst, erfolgt eine Bearbeitung bzw. Rückmeldung innerhalb von zwei Stunden. Wird das Ticket nicht während den regulären Arbeitszeiten erfasst, erfolgt die Bearbeitung am Folgetag ab Beginn der regulären Arbeitszeiten.

3.2 Suspendierte Zeiten

Suspendierte Zeiten sind Zeitspannen, welche bei der Berechnung der SLA-relevanten Zeiten (siehe Ziffer 3.1) nicht berücksichtigt werden. Folgende Zeitspannen gelten als suspendierte Zeiten:

- Zeitspannen ausserhalb der festgelegten Supportzeiten. Für Vor-Ort-Interventionen gelten die Supportzeiten in Lokalzeit am Standort des Managed Object.
- Unterbrechungen für Wartungsarbeiten während der Wartungsfenster, welche von der MashUp GmbH festgelegt werden.
- Verzögerungen bei den Wartungs- oder Reparaturarbeiten, für welche der Kunde verantwortlich ist, z.B. wegen Nichterreichbarkeit des Kunden oder wegen gesperrten Zugangs für das Personal des Unterhalts- und Reparaturdienstes zum Standort des Kunden, wenn der Zugang notwendig ist, um die erforderlichen Reparaturarbeiten an den vor Ort eingesetzten Dienstelementen durchzuführen.
- Ausfallzeit eines Managed Object, welche auf Einrichtungen oder auf äussere Einflüsse am Standort des Kunden zurückzuführen ist (hausinterne oder kundeneigene Verkabelungen, Strom, Klima, Gebäude, Abschaltung usw.).
- Zeitspannen reduzierter Leistung, wenn Abklärungen von MashUp belegen, dass die vertraglich spezifizierten Werte erreicht wurden.
- Höhere Gewalt (siehe AGB der MashUp GmbH).

4. Servicemodule

In dieser Ziffer werden die bei einem MashUp Dienst möglichen Servicemodule beschrieben.

4.1 Service Desk

Der Service Desk der MashUp GmbH bildet die Kundenschnittstelle (Single Point of Contact) für Bestellungen, Störungsmeldungen und Kundenanfragen. Der Service Desk ist während den regulären Arbeitszeiten (siehe Ziffer 2.5) erreichbar. Anliegen können in zwei Sprachen entgegengenommen werden (DE, EN).

4.2 Supportzeiten

Die zum erbrachten Dienst gehörenden Supportzeiten sind in dessen Dienstbedingungen definiert. Während der definierten Supportzeiten wird durch qualifiziertes Personal telefonisch oder auch vor Ort an der Störungsbehebung gearbeitet. Die Zeitspannen ausserhalb dieser Supportzeiten gelten als «suspendierte Zeiten» (s. Ziffer 3.2).

4.3 Time to Restore

Time to Restore beschreibt pro Störungsticket die Dauer bis zur Wiederherstellung der vollen Servicebereitschaft eines Managed Object. Der konkrete Time-to-Restore-Wert wird in den betreffenden Dienstbedingungen als Service Level Target definiert. Die SLA-relevante Zeitberechnung für die Time to Restore endet mit dem letzten Zeitstempel einer Störungsmeldung.

4.4 Störungsmanagement (Störungsbehebung)

4.4.1 Allgemein

Im Servicemodul Störungsmanagement werden die Handlungsabläufe im Falle der Störungsbehebung geregelt. Die Konkretisierung des Servicemoduls Störungsmanagement erfolgt in den betreffenden Dienstbedingungen.

4.4.2 Reaktive Störungsbehebung

Bei einer reaktiven Störungsbehebung erfolgen die Analyse der Störung und die Einleitung der Massnahmen durch die MashUp GmbH, nachdem der Kunde eine Störung via Service Desk gemeldet hat. Falls in den betreffenden Dienstbedingungen nicht anders vermerkt, erfolgt die Störungsbehebung reaktiv.

4.4.3 Monitoring und Alerting

Wenn die Servicequalität durch die MashUp GmbH überwacht wird (Monitoring) und Unterschreitungen der vereinbarten Dienstleistungsqualität festgestellt werden, erfolgt eine Alarmierung (Alerting) des Kunden durch die MashUp GmbH mittels SMS/E-Mail oder Telefonanruf.

4.4.4 Proaktive Störungsbehebung

Wenn die Dienstleistungsqualität durch die MashUp GmbH überwacht wird (Monitoring), kann wie folgt eine proaktive Störungsbehebung vorgenommen werden. Stellt die MashUp GmbH eine Nichteinhaltung oder Unterschreitung der vereinbarten Dienstleistungsqualität fest, werden sofortige Massnahmen zur Behebung eingeleitet, dies auch ohne aktive Störungsmeldung durch den Kunden.

4.5 Service Reporting

Service Reporting bezeichnet die regelmässige Berichterstattung an den Kunden, welche dem zuverlässigen, korrekten und zeitgerechten Nachweis der Dienstleistungsqualität dient. Service Reports werden dem Kunden über geeignete Kanäle zur Verfügung gestellt. Die Periodizität der Service Reports ist aus den Dienstbedingungen ersichtlich.

4.6 Entschädigung

Es besteht zu keiner Zeit eine Entschädigungspflicht seitens der Mas-hUp GmbH, weder gegenüber dem End-Kunden, noch gegenüber dem Wiederverkäufer.