

## SLA Service Level Agreement

zwischen

[Provider]

**Strasse**

**Ort**

und

[Kunde]

**Strasse**

**Ort**

für den

### **Level 3 Application Support**

Zustellung an: [Kundenkontakt]

[Kunde]

Zugestellt von: [Provider]

## Art. 1 Inhalt

SLA Service Level Agreement.....	1
Art. 1 Inhalt.....	2
Art. 2 Ziel.....	5
Art. 3 Bereich des Agreements .....	5
Abs. 1 Dienstleistungen, die gemäss diesem SLA automatisch geleistet werden: .....	5
Abs. 2 Anfragen bezüglich Support, die mit diesem SLA gedeckt werden.....	5
Abs. 3 Anfragen für Dienstleistungen, die unter diesem SLA NICHT gedeckt sind .....	6
Abs. 4 Miteingeschlossene Applikationen.....	7
Art. 4 Änderungen am Service Level Agreement.....	7
Abs. 1 Kündigung des SLA .....	7
Abs. 2 Ergänzungen zum SLA.....	7
Abs. 3 Neue Applikationen .....	8
Abs. 4 Levels of Effort .....	8
Abs. 5 Erneuerung des SLA.....	8
Art. 5 Prozesse und Verfahren, die mit diesem SLA zusammenhängen .....	8
Abs. 1 Call Management-Prozess .....	8
Abs. 2 SLA Zahlungskonditionen .....	8
Art. 6 Kennzahlen .....	9
Abs. 1 Kennzahlen-Reporting .....	9
Abs. 2 Support Kennzahlen-Paket .....	9
Art. 7 Allgemeine Gültigkeit und geltende Konditionen .....	9
Abs. 1 Dauer des SLA.....	9
Abs. 2 Organisation .....	9
Abs. 3 Unterzeichnungsberechtigte .....	9
Abs. 4 Wichtige Kontaktpersonen.....	9
Abs. 5 Abhängigkeit von anderen Organisationen .....	9
Anhang 1: Definitionen .....	10
Art. 1 Support-Anfrage .....	10
Art. 2 Arbeitsauftrag .....	10
Art. 3 Support Levels .....	10

Art. 4	Risikoabstufungs-Codes .....	11
Art. 5	Service Levels .....	12
Art. 6	Levels of Effort .....	13
Art. 7	Applikationskritische Levels .....	13
Anhang 2: Regeln und Verantwortlichkeiten .....		15
Art. 1	[Der Kunde] .....	15
Art. 2	[Provider] .....	15
Abs. 1	Transition Manager .....	15
Abs. 2	Support Manager .....	15
Abs. 3	Erster Support-Spezialist .....	15
Abs. 4	Backup Support-Spezialist.....	16