

# UniCom EDV

## Service Level Agreement (SLA)

### Master

## Bezeichnung des Services

Dieser SLA-Master umfasst den Support von IT-Dienstleistungen

## Laufzeit des Vertrages

Der Vertrag hat eine Mindestlaufzeit von 12 Monaten und verlängert sich automatisch um 12 weitere Monate, wenn nicht drei Monate vor Ende der Laufzeit schriftlich gekündigt wird.

## Beschreibung/ angestrebtes Kundenergebnis

Die Firma UniCom EDV Service & Entwicklung GmbH folgend mit UniCom benannt, ist darauf bedacht mit Ihrem Support für IT-Dienstleistungen dem Kunden eine Sicherheit für den Bereich der Informationstechnologie zu bieten. Die UniCom steht dem Kunden in allen Fragen bezüglich der IT entgegen und versucht anfallende Störungen und auch Probleme umgehend zu beseitigen.

Des Weiteren steht die UniCom allen Kunden beratend zur Seite, um Geschäftsprozesse durch IT-Strukturen zu verbessern

Die UniCom strebt eine hohe Verfügbarkeit an um höchstmögliche Kundenzufriedenheit zu erreichen.

Ein garantierter Datenschutz zwischen Provider und Kunde wird in einem separaten Datenschutzabkommen geregelt.

## Kommunikation zwischen Kunde und Service-Provider

Zur Kommunikation werden die gängigen Kommunikationsmedien verwendet.

- Email
- Internet
- Telefon
- Fax
- Post

Berichtswesen:

Berichte zu Serviceleistungen werden erstellt, jedoch erst auf Anfrage herausgegeben.

Beschwerden sind Grundsätzlich in Schriftform zu tätigen.

---

Kundenzufriedenheits-Umfragen werden jährlich angefordert um den Service konstant auf einem hohen Niveau zu halten.

## Servicezeiten

Montag bis Freitag 8:00-18:00 Uhr

## Support-Typen und -Levels

### First-level-Support

Support wird geleistet via: Telefon, Remote, Innerhalb von Köln vor Ort

Dienstleistungsbildung: keine

Zu unterstützende Anwendungen und Infrastrukturkomponenten: Clients, Clientsoftware ohne Serverzugriffe, Einfache Netzwerktechnik auf Anwenderebene(z.B. WLAN)

Reaktionszeit: 12 Stunden

Lösungszeit: 16 Stunden

### Second-level-Support

Support wird geleistet via: Telefon, Remote, Innerhalb von Köln vor Ort

Dienstleistungsbildung: Systemadministrator mit 3-jähriger Berufsausbildung

Zu unterstützende Anwendungen und Infrastrukturkomponenten: Serveradministration, Datenbankverwaltung, Netzwerktechnik auf Serverebene, Clientadministration mit Server- und/oder Datenbankzugriff

Reaktionszeit: 12 Stunden

Lösungszeit: 16 Stunden

### Third-level-Support

Support wird geleistet via: Telefon, Remote, Innerhalb von Köln vor Ort

Dienstleistungsbildung: Speziell geschultes Fachpersonal

---

Zu unterstützende Anwendungen und Infrastrukturkomponenten:  
Programmierung, Administration von hochkomplexen Netzwerken und Systemen, die eine spezielle Ausbildung erfordern.

Reaktionszeit: 12 Stunden

Lösungszeit: Nach Absprache mit dem Dienstleister

### **Service-Level-Anforderungen/ -Ziele**

Der Service gilt als nicht anwendbar, wenn dem Remote-Programm der UniCom (Fastviewer) kein Zugriff auf das Netzwerk gewährt wird, eine nicht arbeitsfähige bis keine Internetverbindung besteht, der Standort nicht in Köln ist und die Anfahrtskosten nicht gezahlt werden.

Für die schnellstmögliche Behebung einer Störung empfiehlt die UniCom das direkte Telefonat zu suchen.

Die Reaktionszeit ist die Zeit, die von der UniCom benötigt wird um auf eine/ein Störung/Problem zu antworten.

Die Lösungszeit ist die Zeit, die von der UniCom benötigt wird um mit der Lösung der/des Störung/Problems zu beginnen.

Dieser Service ist zu den genannten Servicezeiten, mit Betrachtung der Reaktions- sowie Lösungszeit hochverfügbar.

Verfügbarkeiten und Anforderungen an den Support, die außerhalb der oben genannten Servicezeiten liegen ist den einzelnen Verträgen zu entnehmen.

Man schließt immer einen Vertrag mit der UniCom und nicht mit einzelnen Servicemitarbeitern.

### **Capacity/ Performance-Ziele und -Verpflichtungen**

Benötigte Kapazitäten werden in Stundenform ausgehandelt und sind im jeweiligen Servicevertrag zu finden

Die Anzahl der Service-User ist im Einzelnen dem jeweiligen Servicevertrag zu entnehmen und ist Grundsätzlich unbegrenzt.

Bei Überschreiten der vertraglich geregelten Serviceleistungen um 20% behält sich die UniCom das Recht vor, entsprechende Serviceleistungen unangekündigt nachzuberechnen.

Nicht genutzte Leistungen verstreichen zum Monatsende.

Leistungs-Reports werden auf Anfrage erstellt.

## Verantwortlichkeiten

Jeder Servicemitarbeiter ist für sein Handeln selbst verantwortlich

Die UniCom ist sich über die Datenschutzrichtlinien bewusst und hält diese jederzeit nach deutschem Gesetz ein.

Um bestmöglichen Support zu leisten, sollte den Anweisungen der Servicemitarbeitern Folge geleistet werden.

Jeder Service-User ist für die Sicherheit seiner Systeme und Infrastruktur selbst verantwortlich.

## Preismodell

### First-level-Support:

Einzelaufträge:	67,-€/Std.
Ab 25 bis 50 Stunden/Jahr	58,-€/Std.
Ab 51-100 Stunden/Jahr	55,-€/Std
Ab 100 bis 200 Stunden/Jahr	49,-€/Std
Über 200	nach Vereinbarung

### Second-level-Support:

Einzelaufträge:	145,-€/Std.
Ab 25 bis 50 Stunden/Jahr	127,-€/Std.
Ab 51-100 Stunden/Jahr	119,-€/Std

---

Ab 100 bis 200 Stunden/Jahr	108,-€/Std
Über 200	nach Vereinbarung

Third-level-Support:

Einzelaufträge:	199,-€/Std.
Ab 25 bis 50 Stunden/Jahr	173,-€/Std.
Ab 51-100 Stunden/Jahr	150,-€/Std
Ab 100 bis 200 Stunden/Jahr	130,-€/Std
Über 200	nach Vereinbarung

Regelungen für Verstöße gegen Serviceverträge und oder Service AGBs der UniCom EDV Service & Entwicklung GmbH.

Bei Verstößen hält sich die UniCom das Recht vor Verträge fristlos zu kündigen.