

Anhang II: SLA Service Level Agreements

CMI behält sich das Recht vor diese Bedingungen jederzeit zu ändern. Die geänderten Bedingungen treten mit der Veröffentlichung auf der Website in Kraft.²

Das Service Level Agreement lautet wie folgt:

Verfügbarkeit	99.0% innerhalb Servicezeiten (jeweils über ein Kalenderjahr ermittelt)
Servicezeiten	08.00 - 12.00 Uhr 13.00 - 17.00 Uhr Montag bis Freitag Ohne gesetzliche Feiertage in der Schweiz
Wartungsfenster	Jeweils zum Ende eines Jahres kommuniziert CMI die voraussichtlichen Wartungsfenster fürs nächste Jahr. Zusätzliche Wartungsfenster sind ausserhalb der Servicezeiten unter Einhaltung einer Vorankündigungsfrist von 10 Tagen möglich.
Support-Portal	Ja
Support-Hotline	Nein

Störungsklasse A: Verhindernde erhebliche Störung

Reaktionszeit	4h nach Eingang
Störungsbehebungszeit	2 Arbeitstage nach Eingang

Störungsklasse B: Behindernde erhebliche Störungen

Reaktionszeit	4h nach Eingang
Störungsbehebungszeit	Nach Ermessen von CMI

Störungsklasse C: Unerhebliche Störungen

Reaktionszeit	4h nach Eingang
Störungsbehebungszeit	Nach Ermessen von CMI

Inbegriffene Supportaufwendungen

Pro Anfrage bzw. Supportcase sind 15 Minuten Aufwand durch CMI im Entgelt für die Nutzung der CMI Services inkludiert. Darüberhinausgehende Aufwendungen werden dem Kunden, pro angebrochene Viertelstunde, als kostenpflichtige Wartungsdienstleistung monatlich, zu den aktuellen Dienstleistungsansätzen in Rechnung gestellt.

Servicezeiten

Die Servicezeiten umfassen die Tageszeiten pro Arbeitstag, während denen ein Helpdesk bei Fragen und Problemen im Zusammenhang mit der Nutzung eines Services zur Verfügung steht und Probleme behoben respektive Supportarbeiten geleistet werden.

Die Büros bleiben an folgenden Feiertagen geschlossen: Neujahr, Karfreitag, Ostermontag, Auffahrt, Pfingstmontag, Bundesfeier, Weihnachtstag und Stephanstag.

² Siehe dazu auch Ziffer 3.1. i.V.m. 6.5 der Vereinbarung

Reaktionszeit

Als Reaktionszeit gilt die maximale Frist, die ab Eingang einer Störungsmeldung verstreicht, bis seitens Leistungserbringer eine erste Reaktion auf eine Meldung im Sinne einer Aufnahme respektive Beurteilung/Triage erfolgt.

Störungsbehebungszeit

Als Störungsbehebungszeit gilt die maximale Frist, die ab Eingang einer Störungsmeldung verstreicht, bis seitens Leistungserbringer der Supportfall abgeschlossen werden konnte.

Störungsklassen

Festgestellte oder vom Kunden gemeldete Fehler werden von CMI in folgende Kategorien eingeteilt:

Störungsklasse A: Verhindernde erhebliche Störung

Schwere Störungen, welche die Benutzung [des Gesamtsystems / der Software / der Hardware / der Dienstleistung] oder von Teilen davon bedeutend einschränken oder verunmöglichen.

Störungsklasse B: Behindernde erhebliche Störung

Störungen, welche die Benutzung [des Gesamtsystems / der Software / der Hardware / der Dienstleistung] oder von Teilen davon erschweren und die nur mit zusätzlichem Aufwand seitens der Anwender umgangen werden können.

Störungsklasse C: Unerhebliche Störung

Störungen, welche die Benutzung [des Gesamtsystems / der Software / der Hardware / der Dienstleistung] oder von Teilen davon erschweren, aber mit geringstem Aufwand seitens der Anwender umgangen werden können.

Technische Voraussetzungen für Supportleistungen

Für eine reibungslose Anwendungsunterstützung muss der Fernzugriff über die von CMI eingesetzte Fernwartungssoftware (<https://www.cmiag.ch/support>) unterstützt sein. Ist das nicht gewährleistet, werden die Mehrkosten zu Lasten des Kunden verrechnet.