

SLA zur Servicebeschreibung «MD Services»

MDigital AG

- 1 Einleitung**
Diese SLA zur Servicebeschreibung «MD Services» gelten für die erbrachten Dienstleistungen von MDigital AG (nachstehend ‚MD‘). Die einzelnen MD Services sind auf der MD Website unter <https://mdigital.ch> ersichtlich. MD Services können mit unterschiedlichen SLA Optionen individuell ergänzt werden und sind entsprechend in einer speziellen Vereinbarung oder in einer gültigen Offerte geregelt. Während der Vertragslaufzeit hat der Kunde Anspruch auf Beratung und Support zu den vereinbarten Servicezeiten. Der Support kann per Remote oder vor Ort stattfinden und ist von der gewählten Ausprägung abhängig. Wartungsarbeiten, sowie Arbeiten zur Behebung von Störungen werden generell aus den Räumlichkeiten von MD per Remote ausgeführt.
- 2.1 MD Services**
Sämtliche von der MD erbrachten Dienstleistungen «MD Services» können mit der vorliegenden SLA kombiniert werden.
- 2.2 Supportbereitschaft**
Für MD Kunden stehen unterschiedliche Supportbereitschafts-Zeiten zur Verfügung. Die Bereitschaft gilt je Kunde und kann somit für verschiedene MD Services verwendet werden. Ausnahme gilt hierbei die Regelung bei Partnern, welche die Bereitschaft für deren Kunden in Anspruch nehmen. Die Supportbereitschaft für Partner kann separat geregelt werden.
SLA Week - Servicezeiten Mo – Fr, 08:00 – 12:00 / 13:00 – 17:00
SLA Extended - Servicezeiten Mo – Fr, 07:00 – 18:00
SLA Twentyfour - Servicezeiten Mo – So, 00:00 – 24:00
Die Hotline steht von Montag bis Freitag von 08:00 - 12:00 und 13:00 – 17:00 Uhr zur Verfügung. Ausserhalb dieser Zeiten steht ein Pikett kostenpflichtig zur Verfügung. **Reaktionszeiten**
Innerhalb der gewählten Supportbereitschaft liegt die Reaktionszeit bei maximal 1h. Die Arbeitsaufnahme bei einer Störung beginnt somit innerhalb von max. 1h ab Störungsannahme.
- 2.3 Beginn der Störung**
Eine Störung beginnt durch die Eröffnung eines Tickets durch den Support. Ein Ticket kann durch den Anruf des Kunden auf Supportnummer 058 531 53 53, durch Erhalt eines E-Mails des Kunden auf service@mdigital.ch inkl. der Störungsbeschreibung, oder auf dem Portal <https://service.mdigital.ch> eröffnet werden.
- 2.5 Ersatzgeräte RMA**
Grundsätzlich arbeitet die MD nach RMA. Der RMA-Prozess dient der strukturierten Rückführung und Ersatz von defekter Hardware und ermöglicht eine technische Qualitätsprüfung. Bei Garantie oder Gewährleistung kann vom Kunden per E-Mail, Portal oder über ein zuvor geführtes Telefonat Ersatz beantragt werden. Ersatz kann mittels Abholung durch Kunde, Versand per Post oder Kurier und Installation vor Ort stattfinden.
- 2.6 Abrechnung**
Annahme und Behebung von technischen Störungen sind kostenlos, solange diese zu den definierten SLA Zeiten erledigt werden können. Störungen an Hard- oder Software, welche durch die MD verschuldet werden, sind in jedem Fall kostenlos und werden nicht in Rechnung gestellt. Anpassungen oder Kundenwünsche sind von dieser Regelung ausgeschlossen und werden dem Kunden in Rechnung gestellt.
- 2.7 Preise SLA**
Die SLA Week mit den Servicezeiten Mo – Fr, 08:00 – 12:00 und 13:00 – 17:00 Uhr ist für den Kunden kostenlos, respektive in den Service Gebühren eingerechnet. Für die Servicezeiten SLA Extended Mo – Fr, 07:00 – 18:00 werden dem Kunden monatlich CHF 295.- und für die Servicezeiten SLA Twentyfour Mo – So, 00:00 – 24:00 monatlich CHF 465.- zusätzlich in Rechnung gestellt.
- 2.8 Arbeitsaufwendungen & Zuschläge**
Je nach MD Service sind Arbeitsaufwendungen während den definierten Servicezeiten kostenpflichtig und werden mit CHF 185.- pro Stunde in 30 Minuten Schritten abgerechnet. Weiter werden ausserhalb der ortsüblichen Bürozeiten von 20:00 bis 07:00 Uhr ein Nachtzuschlag von 50% und ein Wochenend- und Feiertagszuschlag von 100% erhoben. Kosten für Leistungen Dritter: Elektriker, Provider, Kuriere sowie Express-Post, werden dem Kunden separat in Rechnung gestellt.
- 2.9 Weitere Stundenansätze für SLA**
Weitere Stundenansätze können jederzeit auf der Website der MD unter Tarife eingesehen werden: <https://www.mdigital.ch/tarife>.
- 2.10 Service Reporting**
Der Kunde hat jederzeit Anrecht auf die regelmässige Berichterstattung über Zuverlässigkeit und Dienstleistungsqualität. Einmal im Jahr erhält der Kunde einen detaillierten Service Report. Der Report kann dem Kunden persönlich oder elektronisch zur Verfügung gestellt werden. Die Periodizität der Service Reports ist aus den Dienstbedingungen ersichtlich.
- 3.1 Dienstleistungen, die unter dieser SLA NICHT gedeckt sind**
Services, welche von der SLA ausgeschlossen sind und als erweiterte Dienstleistungen zu offerieren sind: Die Evaluation neuer Hard- und Software, abrufbares Support-Management der MD, Software-Lizenzierung, spezifisches Training und Schulungen, Unterstützung mit Applikationsanwendungen falls eine nicht-unterstützte oder nicht-standardisierte Software betroffen ist. Neuentwicklungen und Projekt-basierte Modifikationen an IT-Systemen oder Applikation.
- 3.2 Ergänzungen der SLA**
Jegliche Ergänzungen bezüglich Inhalt und Konditionen dieses SLA müssen von beiden Parteien in einem separaten Dokument unterzeichnet werden.
- 3.3 Support Levels**
MD kennt drei Support Levels resp. Betreuungsstufen. Alle 3 Stufen werden mit diesem SLA abgedeckt. Jene Stufen, die im Support-Prozess der Auftraggeberin integriert sind, sind entsprechend unter den speziellen Bestimmungen auszuklammern.
2nd Level
Installation, Hotfixes und Servicepacks (nach Notwendigkeit), 2nd Level Support für IT-Mitarbeiter, Support rund um das Firmennetzwerk und Firewall (exklusive Hardware).
1st Level
Systemsupport für Windows, Linux und Mac OSX-Betriebssysteme, ICT Helpdesk mit Remote-Support, Microsoft Support für Office Applikationen (inkl. MS 365), 1st Level Support rund um die Mitarbeiter Hardware (Workplace & Notebooks), 1st Level Support rund um die Kommunikationsinfrastruktur, Hardwaresupport innerhalb der Garantieleistungen des Herstellers «RMA».
On Site
Persönlicher Support beim Kunden vor Ort.
- 3.4 Support für Applikationen**
Die von MD gegenüber dem Kunden offerierten Levels of Effort werden in der Arbeitserklärung in einem separaten Dokument aufgeführt. Applikationen, die der Kunde als kritisch beurteilt, werden mit einem vollständigen Level of Effort ausgeführt. Das bedeutet, dass die Probleme entweder durch korrigierende und/oder durch präventive Massnahmen gelöst werden. Der Level of Effort für alle übrigen Applikationen wird nur durch korrigierende Unterhaltsaktivitäten wahrgenommen. Hierfür wird ein Inventar inklusive Leistungskatalog erstellt.
- 3.5 Erweiterungen der SLA**
Dieses SLA kann sich mit der Zeit und aufgrund veränderter oder neuer Kundenbedürfnisse weiterentwickeln. Dies aufgrund von neuen Applikationen und Dienstleistungen, die in das Portfolio der MD aufgenommen werden. Jegliche Anpassung oder Änderung bedingen daher der schriftlichen Form und gelten als fester Vertragsbestandteil.