

# Support Service Level Agreement

---

# Inhalt

Präambel .....	4
Laufzeit der Vereinbarungen .....	4
Wirksamkeit der Vereinbarungen .....	4
Support Level.....	5
Definitionen.....	6
Incident .....	6
Change .....	6
Projekt.....	6
Reaktionszeit .....	6
Prioritäten.....	6
Betriebszeit .....	6
Prioritäten, Betriebszeiten und Reaktionszeiten .....	7
Klassifizierung der Prioritäten .....	7
Priorität.....	7
Dringlichkeit.....	7
Auswirkung .....	8
Betriebszeiten.....	8
Reaktionszeiten .....	9
Rechenzentrumsbasierte Dienste .....	9
Vor Ort .....	9
Lösungszeiten .....	10
Status Updates .....	11
Meldeprozesse .....	12
Meldewege .....	12
Telefon/Hotline.....	12
Helpdesk/Webportal .....	12
E-Mail.....	12
Meldewege nach Priorität .....	13

Vorgang Ticketerstellung Service Desk.....	13
Eskalation .....	14
Allgemeine Bestimmungen .....	14
Abrechnung .....	14
Salvatorische Klausel .....	14
Wartungen.....	14

## Präambel

Mit dem Support der Medialine stellen wir Ihnen unser Know-how zur Verfügung. Der Support unterstützt Sie in allen Belangen, die Sie an uns richten - ob es sich um eine Frage mit technischer Anforderung oder das Melden eines Supportfalls handelt. Unsere Mitarbeiter nehmen Ihr Anliegen auf und informieren die entsprechenden Stellen.

Wir verfügen über ein Support-Center in Deutschland, Österreich, Rumänien und alle unsere Supportmitarbeiter sind ausgebildete Techniker und keine reinen Telefonkräfte. Mit diesem hoch spezialisierten ersten Kontakt setzen wir uns vom Wettbewerb ab. Dies ermöglicht es unserem Supportpersonal die Dringlichkeit Ihres Anliegens schnell zu bewerten und gleich geeignete Maßnahmen einzuleiten.

In diesem Dokument legen wir die Standard Service Level Agreements (SLAs) der Medialine fest. Gerne stellen wir Ihnen auch einen auf Ihre Bedürfnisse zugeschnittenen SLA Vertrag zusammen. Auch solch eine Anforderung können Sie jederzeit an unseren Support adressieren.

## Laufzeit der Vereinbarungen

Diese Vereinbarungen haben eine Wirksamkeit bis:

- Eine neue Vereinbarung erstellt, bekanntgegeben und verteilt wurde
- Der Vertragsnehmer seinen Wartungsvertrag kündigt
- Der Vertragsnehmer seinen Managed Service kündigt
- Medialine dem Vertragspartner kündigt

## Wirksamkeit der Vereinbarungen

Vereinbarungen, die in diesem Dokument getroffen werden, sind nur für Vertragspartner mit einem Wartungsvertrag oder Managed Service der Medialine EuroTrade AG vorbehalten. Kunden der Medialine, die über keinen Wartungsvertrag, Managed Service oder Cloud Service verfügen, haben keinen Anspruch auf die Reaktionszeiten und werden nach „Best Effort“ bearbeitet.

## Support Level

Medialine bietet für Kunden ein dreistufiges Supportmodell an. Je nach Anforderungen kann ein Kunde sich entscheiden, welche Leistung für ihn passend ist.

Die Grundlage für die Zusammenarbeit ist der Supportlevel **Essentials**. Jeder Kunde ist berechtigt, uns zu kontaktieren und kann eine professionelle und zügige Bearbeitung seines Anliegens erwarten.

Wenn durch Medialine erbrachte Leistungen für den reibungsfreien Ablauf der Geschäftsanforderungen grundlegend wichtig sind, kann mit dem Supportlevel **Standard** (Artikelnummer: SUPMSS) eine erweiterte Leistung gebucht werden. Kunden erwerben damit einen Anspruch auf Reaktionszeiten, Priorisierungen je nach Schweregrad und je nach Leistung auch erweiterten Servicezeiten.

Für alle Kunden, die betriebskritische Leistungen beziehen und auf schnellstmögliche Bearbeitung angewiesen sind, kann der Supportlevel **Extended** (Artikelnummer: SUPMSE) gebucht werden.

Die jeweils unterschiedlichen Leistungen können den Aufstellungen im Folgenden entnommen werden.

## Definitionen

### Incident

Incident Management verwaltet alle Incidents über ihren gesamten Lebenszyklus. Incident Management hat das primäre Ziel, einen IT Service für den Anwender so schnell wie möglich wiederherzustellen.

### Change

Change Management steuert den Lebenszyklus aller Changes. Change Management hat das vorrangige Ziel, nutzbringende Changes zu ermöglichen und dabei, durch vorherige Planung, negative Auswirkungen auf die IT-Services zu vermeiden.

### Projekt

Projektmanagement (Transition Planning & Support) ist das Planen und Koordinieren der Ressourcen zum Ausrollen eines Major Release innerhalb des prognostizierten Kosten-, Zeit- und Qualitätsrahmens.

### Reaktionszeit

Unter Reaktionszeit ist die Zeit, zwischen dem Erkennen oder Melden eines Supportfalles und dem Beginn der Bearbeitung zu verstehen.

### Prioritäten

Neben den standardisierten Managed Services müssen die Systeme des Kunden individuell betrachtet werden, um sie als betriebskritisch zu identifizieren. Des Weiteren muss mit dem Kunden das Schlüsselpersonal bestimmt werden (VIP User) und dieses in der Dokumentation oder einer anderweitigen Schriftform vom Kunden festgelegt werden.

### Betriebszeit

Während der vereinbarten Betriebszeiten, im weiteren Verlauf auch „bediente Zeit“ genannt, stehen Ihnen unsere Ansprechpartner direkt per Telefon, Mail oder Ticketsystem zur Verfügung. Außerhalb dieser Zeiten, im Folgenden als „unbediente Zeit“ bezeichnet, ist eine Annahme Ihrer Meldung nur direkt per Telefon möglich und es findet bei Bedarf eine Weiterleitung an die Rufbereitschaft statt.

## Prioritäten, Betriebszeiten und Reaktionszeiten

### Klassifizierung der Prioritäten

Um die Kritikalität, bzw. die Priorität des Anliegens zu bestimmen, werden die Kriterien Dringlichkeit und Auswirkung berücksichtigt (siehe Prioritätenmatrix). Die Kriterien werden im Folgenden näher definiert.

Anhand dieser Informationen werden entsprechende Prozesse gestartet. Die Prioritäten gelten für alle Supportmodelle. Medialine behält sich vor, eine kundenseitig angenommene Priorisierung anzupassen, wenn diese stark von den aufgeführten Vorgaben abweicht.

### Priorität

Auswirkung x Dringlichkeit = Priorität

		Auswirkung		
		Standort / Alle	Abteilung / Mehrere Benutzer	Einzelner Benutzer
Dringlichkeit	Kritisch	S1	S2	S3
	Hoch	S1	S2	S3
	Mittel	S2	S3	S4
	Normal	S3	S3	S4

**Legende:** Normal = Severity 4 | Mittel = Severity 3 | Hoch = Severity 2 | Kritisch = Severity 1

### Dringlichkeit

Name	Definition
<b>Kritisch</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Der vom Incident verursachte Schaden führt zum kompletten Systemstillstand.</li> <li>Die Aufgaben die von den Mitarbeitern nicht erledigt werden kann sind sehr zeitkritisch.</li> <li>Betriebskritische Leistung/Funktion steht nicht mehr zur Verfügung.</li> </ul>
<b>Hoch</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Der vom Incident verursachte Schaden nimmt im Verlauf schnell zu.</li> <li>Die Aufgaben die von den Mitarbeitern nicht erledigt werden kann sind zeitkritisch.</li> </ul>
<b>Mittel</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Der vom Incident verursachte Schaden nimmt im Verlauf substantiell zu.</li> <li>Die Aufgaben die von den Mitarbeitern nicht erledigt werden kann sind nur mäßig zeitkritisch.</li> </ul>
<b>Normal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Der vom Incident verursachte Schaden nimmt im Verlauf nur unwesentlich zu.</li> <li>Die Aufgaben die von den Mitarbeitern nicht erledigt werden kann sind nicht zeitkritisch.</li> </ul>

### Auswirkung

Name	Definition
<b>Standort / Alle</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alle Anwender oder ein ganzer Standort sind von diesem Problem betroffen und können ihre Aufgaben nicht erfüllen.</li> <li>• Alle Kunden sind betroffen und/oder sind in irgendeiner Weise akuten Nachteilen ausgesetzt.</li> </ul>
<b>Abteilung / Mehrere Benutzer</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Arbeitsfähigkeit mehrerer Benutzer ist eingeschränkt.</li> <li>• Eine große Anzahl von Kunden ist betroffen und/oder ist in irgendeiner Weise akuten Nachteilen ausgesetzt.</li> </ul>
<b>Einzelner Benutzer</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eine Person ist derzeit komplett oder eingeschränkt nicht arbeitsfähig.</li> <li>• Eine mäßige Anzahl von Kunden ist betroffen und/oder erfährt Einschränkungen beim Komfort.</li> </ul>

### Betriebszeiten

Betriebszeiten		Essentials	Standard	Extended
Bediente Zeit	Mo - Fr	8.00 – 17.00 Uhr	8.00 – 17.00 Uhr	7.00 - 18.00 Uhr
Unbediente Zeit	Mo - Fr	Kein Support	17.00 – 8.00 Uhr	18.00 – 7.00 Uhr
	Sa + So + bundeseinheitliche Feiertage	Kein Support	0.00 - 24.00 Uhr	0.00 - 24.00 Uhr

## Reaktionszeiten

### Rechenzentrumsbasierte Dienste

RZ Services			Essentials	Standard	Extended
Incidents	Bediente Zeit	S1	-	< 1h	< 0,5h
		S2	-	< 2h	< 1h
		S3	-	< 6h	< 4h
		S4	-	< nbd	< nbd
	Unbediente Zeit	S1	-	< 2h	< 1h
		S2	-	< 2h	< 1h
		S3	-	< nbd	< nbd
		S4	-	< nbd	< nbd
Changes	Standard		-	< 5d	< 5d
	Emergency		-	ad hoc	ad hoc

### Vor Ort

Vor-Ort			Essentials	Standard	Extended
	Bediente Zeit	S1	-	< nbd	< nbd
		S2	-	< 2d	< 2d
		S3	-	< 5d	< 5d
		S4	-	< 5d	< 5d
	Unbediente Zeit	S1	-	-	-
		S2	-	-	-
		S3	-	-	-
		S4	-	-	-
Changes	Standard		-	< 5d	< 5d
	Emergency		-	ad hoc	ad hoc

## Lösungszeiten

Die Lösungszeiten richten sich nach der Prioritätenliste. Bei Lösungszeiten handelt es sich nicht zwingend um eine finale Lösung. Im Kontext zu den Medialine SLAs ist die Lösungszeit die Zeit, die benötigt wird, um Dienste, wenn auch eingeschränkt, wieder zur Verfügung zu stellen.

Das Schaffen eines Workarounds, um eine Betriebsfähigkeit wiederherzustellen, wird als Lösung des Incident verstanden.

Eine nachhaltige Lösungsfindung erfolgt im Anschluss des Incident durch das Problem Management und zählt nicht in die Lösungszeit von Incidents.

Die Lösungszeiten sind, gerade bei Major Incidents, oftmals auch abhängig von Dritten, wie zum Beispiel den Herstellern der jeweils betroffenen Systeme. Eine absolute Lösungszeit kann daher nicht garantiert werden.

		Essentials	Standard	Extended
Regel-SLA	S1	-	same day	same day
	S2	-	same day	same day
	S3	-	< 5d	< 5d
	S4	-	< 10d	< 10d
Major Incidents	S1	-	< 2d	< 2d
	S2	-	< 2d	< 2d
	S3	-	< 5d	< 5d
	S4	-	< 10d	< 10d

## Status Updates

Je nach Kritikalität des Supportfalls werden die betroffenen Personen oder die IT-Kontaktpersonen regelmäßig über den Status des Supportfalls informiert. Bei einem Incident, bei dem mehrere Kunden beeinträchtigt sind, wird ein zentrales Informationsportal bereitgestellt über das sich die betroffenen Kunden Informationen abrufen können. Wenn eine zentrale Informationsquelle von Medialine bereitgestellt wurde und der Kunde Informationen erhalten hat, wie er die Informationen abrufen kann, zählt dies als zugestellt und der Kunde ist in der Verantwortung sich diese Informationen abzuholen.

In der Regel werden Updates zum Status des Tickets über das Ticketsystem bereitgestellt.

Regelmäßige Status Updates erfolgen nur bei einer Kritikalität der Stufen: S1 & S2.

	Essentials	Standard	Extended
S1	_*	< 120 min	< 120 min
S2	_*	< 240 min	< 240 min
S3	_*	_*	_*
S4	_*	_*	_*

\* Bei Statusänderungen

## Meldeprozesse

Um ein Ticket zu eröffnen stehen folgende Meldewege zur Verfügung. Alle Informationen, wie Sie ein Ticket erstellen können, sind auf unserer Webseite nachzulesen.

<https://www.medialine.com/kontakt/support>

### Meldewege

#### Telefon/Hotline

Tickets können über unsere Support-Hotline erstellt werden.

Support Hotline: +49 611 9881670-89

Alternativ: +49 6751 85378-80

#### Helpdesk/Webportal

Das Ticketsystem der Medialine steht jedem Kunden und allen seinen Mitarbeiter zur Verfügung. Der aktuelle Link ist immer über unsere oben genannte Website unter dem Punkt „Kontakt“ zu finden.

(Stand 02.01.2020) Die derzeitige URL lautet <https://service.medialine.ag>

#### E-Mail

Sie haben auch die Möglichkeit Ihr Ticket per E-Mail zu erstellen. Der Prozess der Ticketerstellung über E-Mail ist nicht automatisiert und garantiert keine unmittelbare Ticketerstellung. Deswegen empfehlen wir, dass Sie nur Tickets mit einer niedrigen Priorität (3 & 4) per E-Mail erstellen. Die zentrale E-Mail Adresse hierfür lautet [support@medialine.ag](mailto:support@medialine.ag)

## Meldewege nach Priorität

- Die Meldung eines S1 oder S2 Supportfalls muss telefonisch oder per Webportal erfolgen. Dann wird gemeinschaftlich zwischen Kunde und Medialine AG am Telefon bestimmt, ob es sich um eine S1 oder S2 Anfrage handelt.
- S3 und S4 werden vom Ersteller im Ticketsystem gewählt.
- Supportfälle die über das Ticketsystem gemeldet werden und mit S1 oder S2 deklariert werden unterliegen ausschließlich während den Arbeitszeiten den SLA Vereinbarungen.

## Vorgang Ticketerstellung Service Desk

Der Mitarbeiter am Service Desk ist die zentrale Anlaufstelle für Störungen und Servicewünsche.

In dieser Funktion leitet er den Incident Management-Prozess ein. In der ersten Phase nimmt der Bearbeiter die Details auf:

1. Daten des betroffenen Anwenders ermitteln
2. Betroffenen Service ermitteln
3. Eventuell betroffenes Gerät ermitteln
4. Störung beschreiben
5. Störung oder Service-Wunsch festlegen (Kategorie)
6. Gewichtung und Auswirkung bestimmen, Priorität festsetzen

Nach Abschluss wird ein Ticket angelegt. Gibt der Betroffene die Daten direkt über den Web-Zugang in die Maske ein, fällt dem Service Desk die Aufgabe zu, die Eingabe nachträglich zu prüfen und, falls nötig, zu berichtigen.

## Eskalation

Jeder Kunde der Medialine hat die Möglichkeit, bei Überschreitung der vereinbarten Reaktionszeiten eine Eskalation der Falls zu erwirken. Die Eskalation richtet sich nach der eigens für den Kunden erstellten Supportmatrix. In der Supportmatrix sind die Kontaktdaten der jeweiligen Eskalationsebene hinterlegt.

## Allgemeine Bestimmungen

Änderungen des Vertrags sowie Absprachen, die den Richtlinien dieses Dokuments widersprechen oder auf diese verzichten, müssen in schriftlicher Form vorliegen.

Erfüllungsort und Gerichtsstand ist Bad-Sobernheim

### Abrechnung

Die Abrechnung erfolgt nach Aufwand in Zeiteinheiten á 10 Minuten zu den vereinbarten Stundensätzen. Wurde keine Stundensatzvereinbarung getroffen, so gelten die Dienstleistungspreise gemäß aktuell gültiger Dienstleistungspreisliste der Medialine AG. Als Leistungsnachweis dient der Auszug aus dem Ticketsystem der Medialine AG. Mit der Eröffnung eines Support-Tickets über einen der beschriebenen Meldewege erklärt sich der Kunde mit dem Abrechnungsmodus einverstanden.

### Salvatorische Klausel

Sollte eine Bestimmung dieses Vertrages unwirksam sein, wird die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen davon nicht berührt. Die Parteien verpflichten sich, anstelle der unwirksamen Bestimmung eine dieser Bestimmung möglichst nahekommende wirksame Regelung zu treffen.

### Wartungen

Zur Optimierung und Leistungssteigerung der Infrastruktur sieht Medialine planmäßige Wartungsarbeiten vor. Der Kunde wird mindestens 2 Werktage im Voraus über planbare Arbeiten informiert (falls diese eine mögliche Auswirkung auf die Dienstverfügbarkeit haben). Dies schließt keine Notfälle ein. Wartungsfenster zählen als Zeiten, in denen die Dienste zur Verfügung stehen und nicht als Störung.