

SLA



# Service Level Agreement

**Autor**  
IOZ AG

**Version**  
1.0

**Letzte Revision**  
01.07.2021 15:34

**Dokumentstatus**  
Final



Gold Cloud Productivity  
Gold Project and Portfolio Management  
Gold Small and Midmarket Cloud Solutions  
Silver Collaboration and Content  
Silver Security

# Inhaltsverzeichnis

<b>1.</b>	<b>Gültigkeit</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>Service Levels</b>	<b>3</b>
2.1	Bereitschaftszeiten	3
2.2	Reaktionszeiten	3
2.3	Schweregrade	4
2.4	Prozess der Problemlösung und der Eskalation	4
2.5	Reporting	5
2.6	Pflichten des Kunden	5
<b>3.</b>	<b>Keine Haftung für Drittdienste</b>	<b>6</b>
3.1	Zugriff / Datenaustausch	6
3.2	Hardware	6

# 1. Gültigkeit

Die vorliegende Version ist gültig ab: 01.07.2021

Diese Version gilt für alle Softwareprodukte der IOZ InformationsOrganisationsZentrum AG (nachfolgend IOZ AG genannt), welche als Service im Subscription-Modell angeboten werden (nachfolgend "Lösungen" genannt). Solange ein Softwareprodukt im Einsatz ist, gelten die aktuellen SLA.

## 2. Service Levels

### 2.1 Bereitschaftszeiten

Bereitschaftszeiten der IOZ AG sind von Montag bis Freitag von 08:00 – 12:00 Uhr und von 13:30 – 17:00 Uhr. Feiertage des Kantons Luzern (siehe auch auf der Webseite der IOZ AG) sind davon ausgenommen und gelten nicht als Bereitschaftszeit.

### 2.2 Reaktionszeiten

Unter der Reaktionszeit wird die Zeit zwischen der Entgegennahme der Anfrage und dem Zeitpunkt der ersten Rückmeldung der entsprechenden Supportstelle verstanden. Alle Reaktionszeiten gelten innerhalb der garantierten Bereitschaftszeiten: Nach Ende der Bereitschaftszeit steht die Reaktionszeit still und läuft bei der nächsten Bereitschaftszeit weiter.

Es gelten je nach Schweregrad des Fehlers folgende Reaktionszeiten:

Schweregrad 1: 2h

Schweregrad 2: 4h

Schweregrad 3: 6h

Schweregrad 4: 8h

## 2.3 Schweregrade

Treten im Betrieb der Lösung der IOZ AG Fehler auf, sind folgende Schweregrade zu unterscheiden:

Schweregrad	Definition	Beschreibung
1	<b>Kritischer Fehler</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Lösung funktioniert gar nicht mehr.</li><li>• Essenzielle Abläufe sind dadurch gestört.</li></ul>
2	<b>Dringender Fehler</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Lösung funktioniert gar nicht mehr.</li><li>• Abläufe sind gestört, aber keine essenziellen.</li></ul>
3	<b>Fehler</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Teile der Lösung funktionieren nicht mehr.</li><li>• Abläufe sind zwar gestört, Workarounds sind bekannt.</li></ul>
4	<b>Geringer Fehler</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Fehlfunktion, die keinen Einfluss auf die normalen Tagesarbeiten haben.</li><li>• Workaround ist bekannt und verursacht keinen signifikanten Mehraufwand.</li></ul>

## 2.4 Prozess der Problemlösung und der Eskalation

Bei **Fehlern der Schweregrade 1 und 2** gilt folgender Prozess:

1. Der Kunde meldet den Fehler umgehend beim Support der IOZ AG per Telefon oder E-mail.
2. Der Support koordiniert die Fehlerbehebung. Der Fehler wird intern dem Servicemanager der IOZ AG gemeldet.
3. Der Support informiert den Kunden und den Servicemanager der IOZ AG spätestens nach 24 Stunden erstmals über den Stand der Fehlerbehebung.
4. Ist die Fehlerbehebung nach 48 Stunden noch nicht erfolgt, informiert der Support den Kunden, den Servicemanager der IOZ AG sowie die Geschäftsleitung der IOZ AG (Eskalation).
5. Im Falle einer Eskalation übernimmt der Servicemanager der IOZ AG die Koordination der Fehlerbehebung und hält den Kunden auf dem Laufenden bezüglich dem Lösungsfortschritt und der eingeleiteten Massnahmen. Er informiert den Kunden auch über den Abschluss der Eskalation, wenn eine Lösung gefunden wurde.

Bei **Fehlern der Schweregrade 3 und 4** gilt folgender Prozess:

1. Der Kunde meldet den Fehler umgehend beim Support der IOZ AG per Telefon oder E-mail.
2. Der Support koordiniert die Fehlerbehebung.

3. Der Support informiert den Kunden spätestens nach 24 Stunden erstmals über den Stand der Fehlerbehebung. Anschliessend erfolgt mindestens alle 24 Stunden eine Information.
4. Ist die Fehlerbehebung nach 5 Tagen noch nicht erfolgt, informiert der Support intern den Servicemanager der IOZ AG.
5. Ist die Fehlerbehebung nach 10 Tagen noch nicht erfolgt, informiert der Support den Kunden, den Servicemanager der IOZ AG sowie die Geschäftsleitung der IOZ AG (Eskalation).
6. Im Falle einer Eskalation übernimmt der Servicemanager der IOZ AG die Koordination der Fehlerbehebung und hält den Kunden auf dem Laufenden bezüglich dem Lösungsfortschritt und der eingeleiteten Massnahmen. Er informiert den Kunden auch über den Abschluss der Eskalation, wenn eine Lösung gefunden wurde.

Eine eigentliche Problemlösungszeit wird nicht garantiert.

## 2.5 Reporting

Der zeitliche Ablauf des Prozesses sowie die Problemanalyse und -behebung werden dokumentiert und auf Wunsch dem Kunden zur Verfügung gestellt.

## 2.6 Pflichten des Kunden

- sofortige Meldung eines Problems via Support der IOZ AG (+41 41 925 83 93 / [support@ioz.ch](mailto:support@ioz.ch))
- Unabhängiger Zugriff auf die Lösung wird der IOZ AG jederzeit eingeräumt.

## **3. Keine Haftung für Drittdienste**

### **3.1 Zugriff / Datenaustausch**

Der Kunde anerkennt, dass die Lösungen der IOZ AG ihm den Zugriff auf Dienste von Dritten ermöglicht (Webseiten, Software, Produkte, Dienstleistungen etc.) und dass die Lösung auch Dienste von Dritten nutzt. Die von IOZ AG angebotene Lösung arbeitet zum Beispiel mit einer Reihe von Dienstfunktionen von Drittanbietern wie Microsoft (z.B. Azure und Microsoft 365) oder anderen zusammen. Der Kunde nutzt sämtliche mit der Lösung von IOZ AG verbundenen Dienste von Dritten ausschliesslich auf eigenes Risiko. IOZ AG übernimmt für die Dienste von Drittanbietern soweit gesetzlich zulässig keine Gewährleistung und Haftung, insbesondere nicht für deren Verfügbarkeit, Funktionalität oder Mängelfreiheit. Sind diese Dienstfunktionen mangelhaft, haftet ausschliesslich der entsprechende Drittanbieter. Der Kunde hat keinen Anspruch auf Rückerstattungen, Rabatte oder sonstige Entschädigungen durch IOZ AG.

### **3.2 Hardware**

Wird die Lösung von IOZ AG auf Hardware (z.B. Tablet) betrieben, schliesst die IOZ AG sämtliche Gewährleistung und Haftung für die Hardware aus, insbesondere betreffend Verfügbarkeit der Lösung. Der Kunde hat in einem Fall eines Defektes des Geräts oder sonstigen Ausfalls keinen Anspruch auf Rückerstattungen, Rabatte oder sonstige Entschädigungen durch IOZ AG. Erwirbt der Kunde die Hardware via der IOZ AG, so gelten für die Hardware selbst die Hersteller-Garantien. Eine darüberhinausgehende Gewährleistung und Haftung der IOZ AG wird ausdrücklich wegbedungen.