



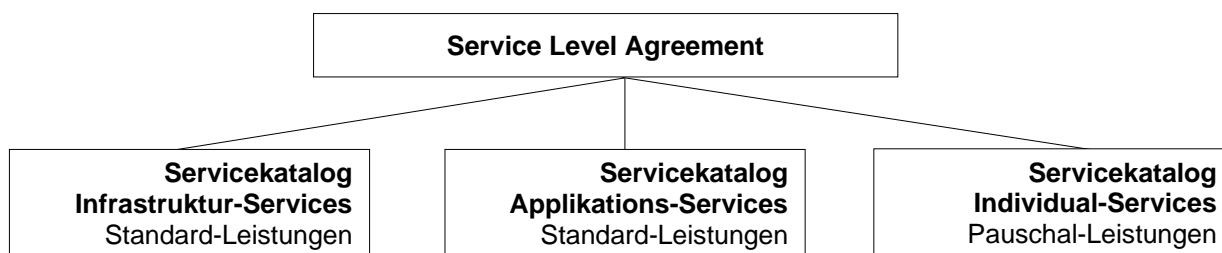
# **Service Level Agreement IT Services**

## **Auszug**

## Service Level Agreement IT Services von axeba

Kostentransparenz ist einer der Schlüsselfaktoren in einer Informatik. Besonders im Umfeld des elektronischen PC Arbeitsplatzes als auch bei den Applikationen ist eine klare Abgrenzung zwischen den verschiedenen Leistungen zwingend notwendig. Nur wenn die einzelnen Kostentreiber bekannt sind, können Sie auch geeignete Massnahmen einleiten und eine effiziente Kostenkontrolle durchführen. Damit dies möglichst effizient und flexibel gewährleistet werden kann, hat axeba ein Service Level Agreement genau für diese Bedürfnisse entwickelt. Mit dem Service Level Agreement IT Services erhalten Sie ein Set von Vorlagen, die Sie direkt in Ihrem Unternehmen implementieren können. Damit können Sie und Ihre Kunden nicht nur die laufenden Leistungen und Kosten überwachen und steuern, sondern schon während der Budgetphase entsprechend planen.

Sämtliche Leistungen der Informatik werden in einem der drei Servicekataloge (Infrastruktur-, Applikations- und Individual-Services) abgebildet.



Das Service Level Agreement deckt die vertraglichen Rahmenbedingungen ab und bildet die Basis für alle in diesem Zusammenhang erbrachten Dienstleistungen. Im Servicekatalog sind jeweils die bestellbaren Leistungen in einer Übersicht mit detaillierter Beschreibung enthalten. Neben der Leistungsbeschreibung sind auch Qualitätsgrößen (Key Performance Indicators, KPI) und Preiseinheiten definiert.

Die nachfolgenden Seiten sind ein Auszug aus dem Servicekatalog Infrastruktur-Services und zeigen, wie dieser aufgebaut ist.

## Leistungs- und Kostenverrechnung

Zu einem professionellen Service Management gehören nicht nur die Leistungsbeschreibungen mittels Service Level Agreement, sondern ebenfalls die transparente und detaillierte Verrechnung der bezogenen Leistungen an die Kunden der Informatik. Zu diesem Zweck hat axeba zusammen mit dem Partnerunternehmen itheca Group die **axeba Service Management Suite** entwickelt.

### Automatisierter Abrechnungsprozess

Der monatliche Abrechnungslauf stellt einen hoch automatisierten Prozess dar, für die Abrechnung sind jeweils nur wenige Schritte nötig. Die Abbildung rechts zeigt einen Ausschnitt des Ablaufes der Abrechnungsschritte.

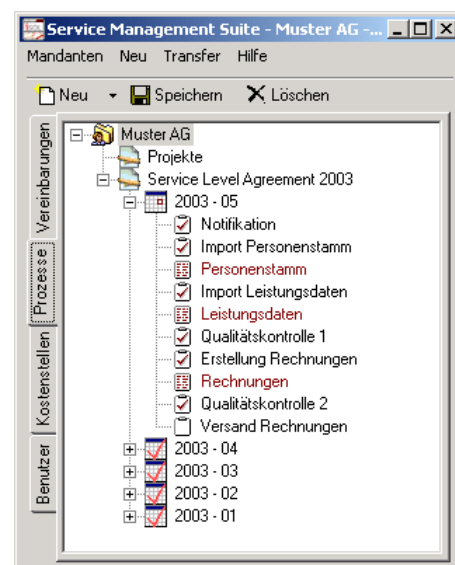
### Zugriff über den Browser

Die Kostenstellenverantwortlichen erhalten über einen Browser Zugriff auf alle ihre Rechnungsdaten und Detailinformationen und können die IT-Kosten per Mausklick jederzeit abrufen und überprüfen.

### Periodenvergleich

Zur Vereinfachung kann der Kunde jede Rechnung mit einer beliebigen Periode auf Knopfdruck vergleichen. Die Differenzen zur Vergleichsperiode werden auf der Stufe Kostenstelle als auch auf jeder einzelnen Position in Prozent angezeigt.

Gerne stellen wir Ihnen die axeba Service Management Suite unverbindlich vor.





## Basisleistungen

Service Item	Bezeichnung	Seite
B10000	Helpdesk (1. Level Support)	
B10100	Vor-Ort Support (2. Level Support)	
B10200	Hardware Wartung	
B10300	Fester Netzwerkanschluss	
B10400	File- und Printserver	
B10500	E-Mail & Kalender Services	
B10600	Host Zugriff	
B10700	Internet Zugang	



## Desktop inkl. 17" Monitor (fester Arbeitsplatz)

Service Item	Bezeichnung	monatlich	einmalig	Seite
E10000	Betrieb und Support	CHF xxx		
E10000-HW	Leasing der Hardware	CHF xxx		
E10000-I	Installation		CHF xxx	
E10000-U	Umzug		CHF xxx	
E10000-E	Entsorgung		CHF xxx	
E10090	Entwickler Arbeitsplatz (Desktop)	CHF xxx		
E10090-I	Installation Entwickler Arbeitsplatz (Desktop)		CHF xxx	



## Notebook (mobiler Arbeitsplatz)

Service Item	Bezeichnung	monatlich	einmalig	Seite
E10100	Betrieb und Support	CHF xxx		
E10100-HW	Leasing der Hardware	CHF xxx		
E10100-I	Installation		CHF xxx	
E10000-U	Umzug		CHF xxx	
E10000-E	Entsorgung		CHF xxx	
E10101-HW	Leasing Docking Station mit Monitor und Tastatur	CHF xxx		
E10110	Remote Access zu Notebook (ISDN, Analog, GSM, Internet)	CHF xxx		
E10110-I	Installation Remote Access		CHF xxx	
E10111	Heimarbeitsplatz (Soho Router)	CHF xxx		
E10111-I	Installation Heimarbeitsplatz (Soho Router)		CHF xxx	
E10113-I	Installation ISDN Anschluss zu Hause		CHF xxx	
E10115	Ersatz Token bei Verlust		CHF xxx	
E10190	Entwickler Arbeitsplatz (Notebook)	CHF xxx		
E10190-I	Installation Entwickler Arbeitsplatz (Notebook)		CHF xxx	



## Drucker

Service Item	Bezeichnung	monatlich	einmalig	Seite
P10500	Betrieb und Support Netzwerk Laserdrucker schwarz/weiss	CHF xxx		
P10500-HW	Leasing Laserdrucker schwarz/weiss	CHF xxx		
P10510	Betrieb und Support Netzwerk Laserdrucker farbig	CHF xxx		
P10510-HW	Leasing Laserdrucker farbig	CHF xxx		
P10550	Betrieb und Support Lokaldrucker Inkjet	CHF xxx		
P10550-HW	Leasing Inkjet	CHF xxx		
P105xx-I	Installation		CHF xxx	
P105xx-U	Umzug		CHF xxx	
P105xx-E	Entsorgung		CHF xxx	

## Handheld Devices – PDA



Service Item	Bezeichnung	monatlich	einmalig	Seite
E10200	Betrieb und Support	CHF xxx		
E10200-I	Installation		CHF xxx	

## Optionen



Service Item	Bezeichnung	monatlich	einmalig	Seite
O90000	Diskkapazität >200MB auf Serverlaufwerken	CHF xxx		
O90001	Restore von einzelnen Dateien		CHF xxx	
O90002	Gemeinsamer Datenshare (Projekt- Teamlaufwerk)	CHF xxx		
O90010	Zusatzmailbox	CHF xxx		
O90900	Expresszuschlag für Supportleistung mit Priorität 1		CHF xxx	
O90901	Express Hardware Wartung von PC oder Drucker		CHF xxx	
O99990	Miete Notebook oder Drucker	Auf Anfrage		
O99999	Individualeinsatz nach Aufwand	Pro Std. CHF xxx		



## Applikationsserver

Service Item	Bezeichnung	monatlich	einmalig	Seite
S10000	Betrieb eines Applikationsservers Priorität 1 (7*24h)	CHF xxx		
S10010	Betrieb eines Applikationsservers Priorität 2 (5*11h)	CHF xxx		
S100XX-I	Installation eines Applikationsservers		CHF xxx	
S100XX-HW	Miete eines Applikationsservers	Auf Anfrage		
S100XX-SW	Betriebssystem Lizenz und Wartung	CHF xxx		



## Storage Services

Service Item	Bezeichnung	monatlich	einmalig	Seite
S20000	Zentraler Diskstorage pro GB	CHF xxx		
S20100	Datensicherung mit Jahresarchiv pro GB	CHF xxx		
S20300	Erstellen einer CD-ROM von Benutzerdaten		CHF xxx	

## Webservices



Service Item	Bezeichnung	monatlich	einmalig	Seite
W30000	Betrieb eines dedizierten Webservers mit Priorität 1 (7*24h)	CHF xxx		
W30010	Betrieb eines dedizierten Webservers mit Priorität 2 (5*11h)	CHF xxx		
W30020	Zusätzliche Subwebs zu W30000 & W30010	CHF xxx		
W300XX-I	Installation eines dedizierten Webservers		CHF xxx	
W30100	Pool-Webserver (Produktion- und Testinstanz)	CHF xxx		
W30100-I	Einrichten eines Pool Webservers		CHF xxx	
W30200	Einsatz eines virtuellen FTP Servers	CHF xxx		
W30200-I	Einrichten eines virtuellen FTP Servers		CHF xxx	
W30300	Webstatistik tägliche Auswertung	CHF xxx		
W30301	Webstatistik monatliche Auswertung	CHF xxx		
W30302	Webstatistik quartalsweise Auswertung	CHF xxx		
W30400	ODBC Quelle	CHF xxx		
W30405	Perl Modul unter Apache	CHF xxx		
W31000	Webapplikationsumgebung (z.B. Tomcat)	CHF xxx		



## Basisleistungen

Nachfolgend werden die einzelnen Basisleistungen im Detail beschrieben, diese sind die Grundlage des Electronic Workplace und müssen nicht gesondert bestellt werden.

### B10000 Helpdesk (1. Level Support)

**Beschreibung** Erste Anlaufstelle (SpoE, Single Point of Entry) bei Informatikproblemen. Entgegennahme der Störung durch das Helpdesk. Lösung des Problem wenn möglich am Telefon, sonst Weitergabe an die richtige Supportstelle.

Störungen können in drei Prioritäten gemeldet werden:

- Priorität 1: Reaktionszeit 1 Arbeitsstunde, Express-Zuschlag (O90900)
- Priorität 2: Reaktionszeit 4 Arbeitsstunden, Standard-Priorität
- Priorität 3: Reaktionszeit 1 Arbeitstag

Die Reaktionszeit ist definiert als Zeitspanne zwischen die Störungs-Meldung am Helpdesk durch den Kunden und der Aufnahme der Arbeiten an der Problemlösung durch die entsprechende Supportstelle. Die Reaktionszeit gilt während den folgenden Servicezeiten:

<b>Servicezeiten</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Montag bis Freitag 07:00 Uhr bis 20:00 Uhr</li> <li>• Samstag 09:00 Uhr bis 18:00 Uhr</li> <li>• Sonn- und Feiertage Kein Betrieb</li> </ul>
----------------------	---

Erweiterte Servicezeiten sind auf Anfrage möglich. Probleme, die einen Techniker vor Ort erfordern, werden gemäss Servicezeiten im Service Item Vor-Ort Support (2. Level Support) bearbeitet.

<b>Sprachen</b>	<p>Es werden die folgenden Sprachen unterstützt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Deutsch</li> <li>• Französisch</li> <li>• Italienisch</li> <li>• Englisch</li> </ul>
-----------------	--

<b>Qualitätsgrösse Anrufannahme</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 95 % aller eingehenden Anrufe werden beantwortet, verlorene Anrufe &lt; 5%</li> <li>• 70 % aller eingehenden Anrufe werden in maximal 30 Sekunden entgegengenommen</li> <li>• 85 % aller eingehenden Anrufe werden innerhalb von 45 Sekunden entgegengenommen</li> <li>• Maximal 15% aller Anrufe werden mit Voice Mail beantwortet</li> </ul>
-------------------------------------	---

<b>Qualitätsgrösse Problemlösung</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 70 % aller gemeldeten Probleme werden innerhalb von 4 Arbeitstagen gelöst</li> </ul>
--------------------------------------	---

<b>Qualitätsgrösse Kundenzufriedenheit</b>	<p>Die Messgrösse der Kundenzufriedenheit gegenüber Helpdesk und Vor-Ort Support erfolgt mit Hilfe von Trailer Calls (Rückruf und Auswertung bei 2% der AnruferInnen)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 80 % der befragten Kunden beurteilen die Leistungen mit der Note gut oder sehr gut</li> </ul>
--	--

<b>Preise</b>	<p>Die Kosten für die Prioritäten 2 und 3 sind in den Service Items <u>E10000</u>, <u>E10100</u> und <u>P105xx</u> enthalten, Priorität 1 Probleme werden mit einem Express Zuschlag (<u>O90900</u>) verrechnet.</p>
---------------	--



## Desktop inkl. 19" Monitor (fester Arbeitsplatz)

### E10000 Standard Desktop

**Beschreibung** Mit dem *Standard Desktop* erhält der Leistungsbezüger alle notwendigen Dienstleistungen für einen reibungslosen Betrieb eines fest installierten Arbeitsplatz-PC mit Monitor.

**Enthalten sind**

- Netzwerk Festanschluss
- File- & Printservices
- E-Mail & Kalender Services
- Internet/Intranet Zugang
- Host Zugriff
- Helpdesk (1. Level)
- Vor Ort Support (2. Level)
- Hardware Wartung

Detaillierte Leistungsbeschreibung der einzelnen Elemente: Siehe Kapitel Basisleistungen

**Basissoftware**

- Windows Client Betriebssystem
- Microsoft Internet Explorer
- Microsoft Office
- Mail-Client
- Host Emulation IBM3270
- Acrobat Reader
- WinZIP
- Virenschutzprogramm

**Nicht enthalten sind**

- Installation, siehe E10000-I
- HW Kosten, siehe E10000-HW
- Nutzung von Applikationen ausserhalb der Basissoftware

**Qualitätsgrössen** Detaillierte Qualitätsbeschreibung der einzelnen Elemente: Siehe Kapitel Basisleistungen

**Preise**

- Pro Endgerät und Monat ohne Hardwarekosten
- Hardware Leasinggebühr über Artikel E10000-HW, wenn das Gerät vom Leistungserbringer gestellt wird
- Applikationsservices ausserhalb der Basissoftware werden gesondert verrechnet
- Host Transaktionskosten werden gesondert verrechnet

### E10000-I Installation eines Standard Desktop

**Beschreibung** Installation eines Desktop am Arbeitsplatz

**Enthalten sind**

- Installation der Hardware
- Konfiguration des Betriebssystem
- Installation der bestellten Standard Software
- Erteilung der notwendigen Berechtigungen
- Abnahmetest

**Nicht enthalten ist** Installation von nicht Standard Hard- oder Software Komponenten

**Qualitätsgrössen** Auslieferung eines Gerätes innerhalb von 10 Arbeitstagen ab Bestellungseingang

**Preise**

- Pro Endgerät einmalig
- Expressbestellungen mit Zuschlag O90900

**axeba ag** **Unsere Dienstleistungen in der Übersicht**

Unsere pragmatischen Konzepte, Modelle, Empfehlungen und deren Umsetzung basieren nicht auf theoretischem Wissen, sondern auf mehrjähriger Praxiserfahrung beim Aufbau und Betrieb von mittleren und grossen IT-Infrastrukturen. Wir konzentrieren uns auf die folgenden Gebiete:

**Servicemanagement:** Erarbeitung, Definition, Gestaltung und Implementation von IT-Services inkl. Preiskalkulation und Beschreibung in Service Level Agreements. Transparente Darstellung der Leistungen und Kosten zur verursachergerechten Verrechnung und Kostensenkung basierend auf unserem Standard-SLA IT Services.

**Service Management Suite:** Suchen Sie eine einfache und effiziente IT-Lösung, um Ihre Services verursachergerecht zu verrechnen? Die axeba Service Management Suite wurde genau mit diesem Ziel zusammen mit dem Partnerunternehmen itheca Group entwickelt.

**Benchmarking:** Sind Ihre Servicepreise marktgerecht? Mit unserem Benchmarking bieten wir Unternehmen Gelegenheit, ihre IT-Leistungen und Kosten im Gebiet IT Infrastruktur mit anderen Firmen und Outsourcern zu vergleichen und sich damit kontinuierlich zu verbessern.

**Anwenderzufriedenheit:** Mit unserer standardisierten und anonym durchgeführten Internetbefragung zeigen wir auf, wie die Anwender die internen IT-Leistungen beurteilen. Ebenso werden die Benutzeraufwände (indirekte Kosten) ausgewiesen.

**Shared Infrastructure:** Mit unserer Erfahrung beraten und unterstützen wir Unternehmen, die ihre Informatik konsolidieren wollen. Wir zeigen auf, in welchen Gebieten durch Skaleneffekte (Economy of Scale) die Kosten gesenkt werden können und bei welchen Themen bei einer Integration die Komplexität und damit die Kosten zu steigen drohen (Explosion of Complexity).

**Begleitung von Outsourcing-Projekten:** Wir begleiten Outsourcing-Projekte von der Pflichtenhefterstellung, über die Evaluation des geeigneten Partners bis hin zur Unterstützung im Transitionsprojekt und im laufenden Betrieb.

**Projekt- und Risikomanagement:** Wir reviewen oder coachen anspruchsvolle und komplexe Projekte. Mit unserer Projekt-Review Methode zeigen wir auf, wo die Projektrisiken liegen und wie diese überwacht und vermindert werden können. Mit unserer praxisorientierten Projektmanagement-Methode zeigen wir Ihnen, wie Sie Ihre Projekte mit wenig Aufwand und mit einfachen Mitteln im Griff haben.

Bei unseren Tätigkeiten stehen die Menschen und nicht die Technik im Vordergrund. Wir verstehen IT-Vorhaben als komplexe soziale Systeme, bei denen nur das optimale Zusammenspiel aller Beteiligten zum Erfolg führt. Weitere Informationen über axeba und unsere Leistungen finden Sie unter [www.axeba.ch](http://www.axeba.ch).

**Kontakt** **Können wir Sie unterstützen?**

Wollen Sie mehr über die Stärken und Verbesserungsmöglichkeiten Ihrer Informatik erfahren? Sind Sie interessiert, wie wir Sie bei der weiteren Verbesserung, Standardisierung und Kostenreduktion Ihrer IT Infrastruktur unterstützen können? Wir freuen uns über Ihre Anfragen, Anregungen und natürlich über Ihr Interesse an unseren Leistungen. Haben Sie ein konkretes Bedürfnis oder möchten Sie einfach mit uns über ein interessantes Thema diskutieren? Nehmen Sie mit uns Kontakt auf!

axeba ag  
Binzstrasse 18  
CH-8045 Zürich  
Schweiz

Telefon: +41-44-455 63 63  
Fax: +41-44-455 63 69  
Email: [info@axeba.ch](mailto:info@axeba.ch)  
Internet: [www.axeba.ch](http://www.axeba.ch)