

## SLA – Service Level Agreement

### Gültig für Kunden mit dem aktiven Service “Lokaler Support”

#### Inhaltsverzeichnis

1. Anwendungsbereich.....	2
2. Voraussetzungen .....	2
2.1. Aktivierung des Supports .....	2
2.2. Erstprüfung der Geräte .....	2
2.3. Entscheid nach Prüfung des Gerätes .....	2
2.4. Aufwand für die Bereinigung.....	2
2.5. Handhabung untauglicher Geräte .....	2
2.6. Installation des Management Agent.....	3
2.7. Installation und Betrieb der Antivirensoftware.....	3
3. Anzahl Geräte.....	3
3.1. Monatlicher Abo-Preis.....	3
3.2. Änderung der Anzahl Geräte.....	3
4. Home Arbeitsplätze.....	3
5. Leistungsumfang.....	3
5.1. Im Support enthalten.....	4
5.2. Im Support NICHT enthalten .....	4
5.3. Fairness .....	4
6. Abo.....	4
7. Leistungen von META10.....	5
7.1. Leistungserbringung .....	5
7.2. Geräte welche im Support enthalten sind .....	5
7.3. Überwachung des Internetzugriffs.....	5
7.4. Persönlicher Key Account Betreuer .....	5
7.5. Supportmeldung .....	6
7.6. Form der Meldung.....	6
7.7. Verwalten der Supportfälle .....	6
7.8. Installation von Neugeräten.....	6
7.9. Drucker.....	6
7.10. Telefonanlagen.....	6
7.11. Support Microsoft Teams lokal.....	6
7.12. Pikettdienst .....	6
7.13. Ablauf.....	7
7.14. Reaktionszeiten.....	7
8. Leistungen und Pflichten des Kunden .....	7
8.1. Kontaktperson .....	7
8.2. Support im Homeoffice.....	7
8.3. Nachvollziehbares Problem.....	7
8.4. Mitwirkungspflicht.....	7
9. Wegkosten.....	7
10. Support für Geräte ausserhalb des Abos.....	8
11. Wechsel des Abos .....	8
12. Kündigung .....	8

## 1. Anwendungsbereich

Dieser SLA gilt ausschliesslich für Kunden mit einem aktiven Support Abo „Lokaler Support“.

## 2. Voraussetzungen

### 2.1. Aktivierung des Supports

Bei der Aktivierung des Support-Abo meldet der Kunde alle Geräte an META10 welche im Support enthalten sein sollen. META10 prüft jedes dieser Geräte und nimmt diese, falls tauglich, als Inventarliste in seinem Device Management System auf. Auf jedem Gerät wird ein Management Agent installiert.

### 2.2. Erstprüfung der Geräte

Bei Meldung des Kunden eines neuen Gerätes, sei es bei Aktivierung des Abos, oder nach einer Neuanschaffung, führt META10 eine Initial-Prüfung des Gerätes durch. Dabei wird folgendes verifiziert:

- Entspricht das Gerät dem aktuellen Stand der Technik
- Ist das Gerät für den verwendeten Zweck tauglich
- Ist das Gerät auf dem aktuellen Firmwarestand
- Sind bei Windows Geräten alle Updates eingespielt
- Sind bei anderen OS, z.B. Mac oder Android, alle Updates eingespielt
- Bei PCs oder Macs wird ein Malwarescan durchgeführt
- Sind Applikationen installiert welche nicht benutzt werden und die Stabilität negativ beeinflussen

### 2.3. Entscheid nach Prüfung des Gerätes

Nachdem dass das Gerät geprüft wurde, wird pro Gerät folgender Status eruiert:

1. A – Das Gerät ist untauglich, weil z.B. technisch veraltet, oder mit Software welche vom Hersteller nicht mehr supported wird, oder für den gedachten Zweck nicht geeignet.
2. B – Das Gerät ist tauglich, jedoch auf einem alten Softwarestand. Das Gerät muss zuerst zwingend upgedatet werden.
3. C – Das Gerät ist tauglich und auf dem aktuellen Softwarestand.
4. D – Das Gerät enthält Malware, und muss bereinigt werden
5. E – Das Gerät hat Applikationen installiert welche die Stabilität negativ beeinflussen, oder nicht mehr genutzt werden. Die Software muss deinstalliert / entfernt werden.

Entspricht ein Gerät Status A, kann dieses nicht innerhalb des vorliegenden Support-Abos supported werden. Falls der Kunde das Gerät trotzdem weiterbetreibt und dafür Support anfordert, ist dieser Support separat und kostenpflichtig.

Stati B – E können bei einem Gerät kombiniert auftreten, und müssen vor der Aufnahme in den Support zwingend zuerst bereinigt werden. Unbereinigte Geräte erhalten keinen Support bis diese bereinigt wurden.

### 2.4. Aufwand für die Bereinigung

Benötigt das Gerät unverhältnismässig viel Aufwand für eine Bereinigung, kann der zusätzliche Aufwand separat verrechnet werden.

Beispiele:

- Windows Betriebssystem ist zu alt und es muss ein neues OS installiert werden
- Es sind viele Applikationen installiert, welche alle deinstalliert werden müssen
- Es wurde Malware auf dem Gerät gefunden, und es ist deshalb eine Neuinstallation des OS nötig.
- Das Gerät benötigt viele Updates oder eine Menge Anpassungen der Konfiguration

### 2.5. Handhabung untauglicher Geräte

Stellt sich bei der ersten Prüfung durch META10 heraus, dass das Gerät nicht für einen reibungslosen Betrieb tauglich ist, informiert META10 den Kunden und nimmt das Gerät nicht in den Support auf. Der Kunde kann danach entscheiden ob er das Gerät ersetzen oder aktualisieren möchte, um es danach in den Support mit aufzunehmen, oder mit dem «untauglichen» Gerät ohne Supportunterstützung weiter auf «eigene Gefahr» arbeitet.

## 2.6. Installation des Management Agent

Um die Geräte verwalten zu können wird auf jedes Gerät ein Management Agent installiert, welcher im Hintergrund auf dem PC läuft. Der Agent erlaubt das Remote Management des Geräts zwecks Inventarisierung und Aktualisierung.

## 2.7. Installation und Betrieb der Antivirensoftware

Zusammen mit dem Management Agent wird auch eine Antivirensoftware installiert. Diese läuft auf dem Gerät im Hintergrund und schützt vor Malware. Die Antivirensoftware wird laufend aktualisiert.

## 3. Anzahl Geräte

Grundlage zur Berechnung des monatlichen Abo Preises sind die gemeldeten Geräte, wie Computersysteme (PC, Mac, Notebook, Tablet, o.ä.), und ausserdem beim Abo Gold oder Platin optional der Internetanschluss und Firewall.

Beispiel 1:

Der Kunde hat im Büro 15 PCs, 3 Drucker und einen Internetanschluss mit Firewall. Ausserdem hat er 2 Notebooks die er unterwegs und im Homeoffice nutzt. Er möchte alle PCs, Notebooks, und den Internetanschluss mit Firewall ins Abo aufnehmen.

Berechnung der Anzahl Geräte:

$$15 \text{ (PC)} + 2 \text{ (Notebook)} + 1 \text{ (Internetanschluss)} + 1 \text{ (Firewall)} = 19$$

Beispiel 2:

Der Kunde hat im Büro 7 PCs, und einen Internetanschluss und Firewall. Ausserdem hat er zusätzlich 5 Notebooks die er unterwegs und im Homeoffice nutzt. Die Drucker werden von seinem Druckerlieferanten supported. Er möchte nur die PCs und den Internetanschluss mit Firewall ins Abo aufnehmen. Die Notebooks supported er selber.

Berechnung der Anzahl Geräte:

$$7 \text{ (PC)} + 1 \text{ (Internetanschluss)} + 1 \text{ (Firewall)} = 9$$

### 3.1. Monatlicher Abo-Preis

Der monatliche Abo-Preis berechnet sich anhand der Anzahl Geräte welche in den Support aufgenommen sind, multipliziert mit dem gewählten Abo Level Preis. Beim Abo Platin kommen beim Pikettdienst die optionalen Personen noch hinzu.

### 3.2. Änderung der Anzahl Geräte

Änderungen an der lokalen Infrastruktur muss der Kunde nach Bekanntwerden umgehend an META10 melden.

## 4. Home Arbeitsplätze

Falls der Kunde auch den Support für Home-Arbeitsplätze wünscht, kann er Homeoffice PCs oder Notebooks als weitere Geräte in die Inventarliste mit aufnehmen.

## 5. Leistungsumfang

Der Support gilt für alle Geräte welche vom Kunden gemeldet, und von META10 verifiziert wurden. Das Gerät muss erfolgreich geprüft und aktualisiert worden sein und sich in der Inventarliste im Device Management System der META10 befinden.

Beim Abo Gold oder Platin werden auf Wunsch auch der Internetanschluss, und der Firewall / Router überwacht. Voraussetzung ist, dass der Internetanschluss und der Firewall/Router von META10 geliefert und installiert wurden, und der Internetanschluss mindestens eine fixe IP Adresse hat.

Eine Überwachung ist nur für den Office Standort möglich. Internetanschlüsse und Firewall/Router im Homeoffice können nicht überwacht werden.

Der Support bezieht sich auf geschäftsrelevante Programme und Daten.

### 5.1. Im Support enthalten

- Lösung von technischen Problemen welche auf im Abo enthaltenen Geräten bei der Nutzung auftreten
- Hilfe bei der Eingrenzung von Internetverbindungsproblemen
- Unterstützung bei Problemen mit der Verbindung vom PC zum Drucker
- Windows Security Updates
- Update von Microsoft 365 / Office 365 Applikationen
- Antivirensoftware
- Remote Support per PC Agent

### 5.2. Im Support NICHT enthalten

- Informatik Anwender Ausbildung ist nicht enthalten. Der Support kann vom Anwender nicht als versteckte IT Schulung «missbraucht» werden. Vereinzelt Fragen zu Geräten oder Applikationen sind erlaubt, solange diese sich in einem angemessenen Rahmen bewegen. Bei wiederkehrenden IT Anwenderfragen empfiehlt META10 dem Kunden eine IT Anwenderschulung zum entsprechenden Thema, z.B. Microsoft Excel Makro Kurs, Microsoft Word Formatierung Kurs, Outlook Basisschulung, usw.
- Unterstützung bei Problemen mit privaten Geräten, Applikationen oder Daten
- Geräte welche an META10 nicht gemeldet oder nicht verifiziert wurden, bzw. sich nicht in der Inventarliste im Device Management System befinden
- Geräte welche vom Anwender oder von Dritten unsachgemäss manipuliert wurden
- Geräte auf welchen der Management Agent durch den Anwender oder durch Dritte deinstalliert oder deaktiviert wurde

### 5.3. Fairness

Pro angemeldetes Gerät wird dem Kunden eine Pauschale verrechnet. Der angebotene Support pro Gerät ist grundsätzlich ohne Zeitlimite, d.h. unlimitiert. Allerdings ist META10 berechtigt bei unverhältnismässigem Supportaufkommen den Support einzuschränken.

Führt ein Gerät zu unverhältnismässig hohem Supportaufwand, ist META10 berechtigt vom Kunden die Reparatur oder den Austausch des Gerätes zu verlangen, oder das Gerät aus dem Support-Abo zu entfernen.

Benötigt ein Benutzer wegen mangelnder IT Kenntnisse oder Fehlbedienungen häufigen Support, ist META10 berechtigt vom Kunden zu verlangen den Benutzer mit den benötigten IT Kenntnissen auszustatten, sei dies durch interne oder externe Schulungen.

## 6. Abo

Der Kunde kann zwischen drei Abo Varianten wählen, Silber, Gold oder Platin. Der Kunde entscheidet sich für eine Variante, welche danach für alle gemeldeten Geräte gilt. Ein Mischen von Abos ist nicht möglich.

Lokaler Support - Übersicht	Abo Silber	Abo Gold	Abo Platin
Support per Telefon	✓	✓	✓
Support per Email	✓	✓	✓
Helpdesk Ticketing	✓	✓	✓

Fernwartungssoftware	✓	✓	✓
Support per Fernwartung	✓	✓	✓
Support vor Ort (exkl. Weg)	✓	✓	✓
Windows Security Updates		✓	✓
Antivirensoftware mit Updates		✓	✓
Überwachung der Internetverbindung			✓
Überwachung des lokalen Firewalls			✓
Persönlicher Key Account Betreuer *			✓
Pikettdienst Mo – So 07:00 – 19:00 Uhr			✓
First Level Support	✓	✓	✓
Second Level Support	✓	✓	✓
Third Level Support	✓	✓	✓
Microsoft Teams VoIP Support lokal			✓
Remote Device Management			✓

\* Voraussetzung ist ein aktiver «Key Account Manager» Service bei den Cloud Abos.

## 7. Leistungen von META10

### 7.1. Leistungserbringung

META10 erbringt die Supportleistungen über folgende Kanäle:

- Per Telefon
- Per Email
- Per Pikett Service (Abo Platin)
- Per Remote Verbindung zum PC des Kunden
- Vor Ort in den Büroräumlichkeiten des Kunden (exkl. Wegkosten)

### 7.2. Geräte welche im Support enthalten sind

Es sind alle PCs, Tablets, Notebooks oder sonstigen Devices im Support zugelassen welche den aktuellen technischen und organisatorischen Anforderungen an einen reibungslosen Betrieb genügen, und welche der Kunde als Endgeräte im Abo deklariert hat. Geräte welche veraltet sind oder nicht mehr aktuelle Software, Firmware oder Betriebssysteme beinhalten, müssen vor Aufnahme entweder auf den aktuellen Stand upgedatet, oder durch aktuelle Geräte ersetzt werden. META10 kann verlangen, dass Geräte ersetzt werden müssen, sollten diese den aktuellen Anforderungen nicht mehr genügen, oder wiederholt Probleme generieren. Werden diese nicht ersetzt ist META10 berechtigt diese aus dem Supportumfang zu streichen.

### 7.3. Überwachung des Internetzugriffs

Nutzt der Kunde das Support Abo Gold oder Platin, konfiguriert META10 auf Wunsch des Kunden zur Überwachung des Internetzugriffs ein Monitoringsystem. Stellt META10 anhand der Überwachung ein Problem bei der Internetverbindung des Kunden fest, kann der Kunde proaktiv informiert werden.

### 7.4. Persönlicher Key Account Betreuer

Hat der Kunde das Support Abo Platin gelöst, und ausserdem den Zusatzservice «Key Account Manager» bereits im Einsatz, kann er auch Themen welche in den Bereich lokale IT Infrastruktur fallen mit seinem Key Account Manager jeweils besprechen.

## 7.5. Supportmeldung

Jede Supportmeldung vom Kunden muss an die zentralen Supportkanäle von META10 gerichtet werden. Direkte Meldungen an einen Mitarbeiter von META10, z.B. an deren persönliche Emailadresse oder Smartphone Nummer, gilt als nicht konform und eine Bearbeitung kann nicht garantiert werden.

## 7.6. Form der Meldung

Der Kunde meldet einen Supportfall normalerweise mit einem Supportformular, sofern es sich nicht um einen sehr dringenden Supportfall handelt. Ein Supportformular stellt META10 dem Kunden zur Verfügung.

## 7.7. Verwalten der Supportfälle

Im Support System von META10 werden alle Supportfälle als Ticket erfasst und verwaltet. Jedes Ticket wird dem Kunden per Email bestätigt und enthält eine Tracking Nummer im Betreff der Email. Der Kunde muss darauf achten jede weitere Email zum entsprechenden Supportfall mit derselben Trackingnummer im Betreff zu versenden. Am einfachsten antwortet der Kunde jeweils auf die Emails vom META10 Support, und lässt im Betreff die Tracking Nummer bestehen.

## 7.8. Installation von Neugeräten

Die Erstinstallation von neuen Geräten wie Computer oder Drucker sind nicht Bestandteil des Support-Abos.

Neue Geräte werden basierend auf der Offerte installiert und konfiguriert und gehen danach in den Verantwortungsbereich des Support-Abo über.

Bringt der Kunde eigene neue Geräte welche ins Support-Abo mit aufgenommen werden sollen, sind Erstinstallationen und Konfigurationen dieser Geräte kostenpflichtig. Davon ausgeschlossen ist die Erstprüfung und Aufnahme in das Inventar, sowie die Installation und Konfiguration des Management Agent und einer etwaigen Antivirensoftware.

## 7.9. Drucker

Vorhandene Drucker werden normalerweise vom Druckerlieferanten supportet. META10 hilft bei Verbindungsproblemen vom PC auf den Drucker, oder hilft bei der Konfiguration des Druckertreibers auf dem PC. Stellt sich ein Problem beim Drucker selbst heraus, kann META10 den Kunden an den Druckerhersteller verweisen.

## 7.10. Telefonanlagen

Der Support von klassischen Telefonanlagen hat durch den Telefonanbieter zu erfolgen und ist nicht Bestandteil des Support-Abo.

## 7.11. Support Microsoft Teams lokal

Im Abo Platin ist der Support von lokalen Geräten für die Nutzung mit Microsoft Teams im Support enthalten, z.B. Headsets, Freisprechanlagen, etc., sofern das Microsoft Teams und die lokalen Geräte von META10 geliefert wurden. Wurden diese nicht von META10 geliefert und installiert, kann der Support nur dann per Abo übernommen werden, wenn META10 einverstanden ist, die Geräte verifiziert hat, und diese in die Inventarliste aufgenommen wurden.

## 7.12. Pikettdienst

Mit dem Abo Platin stehen dem Kunden ein Pikettdienst auch ausserhalb der normalen Büroöffnungszeiten zur Verfügung. Der Kunde erhält einen Pikettdienst, auf welchen er sich in Notfällen per Messenger melden kann. Im Pikettdienst können maximal 2 Personen aufgeschaltet werden. Weitere Personen können optional gegen eine Gebühr aufgeschaltet werden.

Voraussetzung für den Pikettdienst ist ein aktiver «Extended Support Level».

### 7.13. Ablauf

Bei einem Störfall kontaktiert der Kunde immer zuerst den First Level Support (FLS) bei META10. Der FLS nimmt den Supportfall entgegen und versucht, wenn möglich unmittelbar das Problem zu lösen. Falls dies nicht erfolgreich ist, wird der Fall vom FLS an den Second Level Support (SLS) weitergegeben. Der SLS bearbeitet den Fall weiter, und fordert bei Bedarf Unterstützung von einem Third Level Support (TLS) an. Der TLS ist üblicherweise der Hersteller des Soft- oder Hardwareproduktes.

### 7.14. Reaktionszeiten

Die Reaktionszeiten entsprechen «Best Effort», d.h. so schnell wie möglich. Beim Abo Platin wird im Pikettendienst eine Reaktionszeit von 2 Stunden garantiert.

## 8. Leistungen und Pflichten des Kunden

### 8.1. Kontaktperson

Der Kunde definiert eine Kontaktperson und deren Stellvertretung. Alle Supportanfragen haben über eine der beiden Personen zu erfolgen. Direkte Kontakte durch andere Mitarbeiter sind nur in Notfällen erlaubt, z.B. bei Abwesenheit von Kontaktperson und Stellvertretung.

### 8.2. Support im Homeoffice

Sofern der Kunde den Level Platin abonniert hat, und darin mehrere Personen in den Pikettendienst aufgenommen wurden, können alle darin aktivierten Benutzer Supportanfragen direkt senden. Dies ist z.B. für den Support im Homeoffice hilfreich.

### 8.3. Nachvollziehbares Problem

Der Kunde muss die Anfrage für einen Supportfall für META10 klar und nachvollziehbar formulieren. Unklare oder nicht reproduzierbare Problemmeldungen können von META10 unbearbeitet an den Kunden retourniert werden.

### 8.4. Mitwirkungspflicht

Der Kunde ist dazu verpflichtet, sämtliche Vorkehrungen zu treffen, damit META10 den Support-Service effizient erbringen kann. Dazu gehört das Verschaffen des Zugangs zu allen erforderlichen Räumlichkeiten und Geräten, das Bereitstellen oder Entfernen von notwendigen Benutzernamen und Kennwörtern, das Bereitstellen aller benötigten Informationen und Dokumentationen, die Mithilfe bei der Eingrenzung von Problemen, sowie die Mithilfe beim Testen von durchgeführten Anpassungen.

Macht der Kunde Aussagen wie z.B. «ich habe jetzt keine Zeit», ist META10 berechtigt den Support auszusetzen und erst wieder aufzunehmen, wenn der Kunde für seine Mitwirkungspflicht wieder Zeit hat.

Der Kunde wird gebeten Meldungen an den Support so genau und umfassend wie möglich zu beschreiben.

Zwingt der Kunde wegen Pauschalaussagen zu unnötigen Nachfragen und Aufwand seitens META10, darf der Support den Kunden direkt auffordern das Problem bitte erst einmal genauer zu beschreiben bevor dies bearbeitet wird.

Meldungen wie «Es funktioniert nichts», sind nicht konform mit dieser Vereinbarung. Aber z.B., «der PC ist abgestürzt und startet nicht mehr auf, der Bildschirm bleibt schwarz» wäre eine konforme Meldung.

## 9. Wegkosten

Wenn immer möglich wird der Support per Remote Zugriff auf die lokalen Geräte und ins lokale Netzwerk des Kunden durchgeführt. Im Fall von nötigem oder gewünschtem Support vor Ort beim Kunden, werden die üblichen Kosten für Hin- und Rückfahrt verrechnet.

## 10. Support für Geräte ausserhalb des Abos

Ein Gerät kann aus unterschiedlichen Gründen nicht durch das Support-Abo abgedeckt sein, z.B.:

- Gerät wurde vom Kunden zur Aufnahme ins Abo nie oder noch nicht gemeldet
- Gerät erfüllte bei der Erstprüfung die Voraussetzungen nicht und wurde daher nicht ins Abo aufgenommen
- Gerät wollte der Kunde bewusst nicht ins Abo aufnehmen, hat damit aber nun ein Problem für welches er Support wünscht
- Gerät ist im Abo enthalten, es wurde durch den Anwender oder einen Dritten aber so manipuliert, dass danach Probleme auftreten

Ist ein Gerät im Support-Abo nicht enthalten, wird der Kunde darauf aufmerksam gemacht sobald dies META10 bemerkt. Der Kunde kann danach entscheiden ob er den Support abbrechen, oder kostenpflichtig weiterführen will. Die für die Erbringung des Supports entstehenden Aufwendungen kann META10 separat in Rechnung stellen.

Möchte der Kunde den Support abbrechen, können die bis dahin entstandenen Aufwendungen dem Kunden separat verrechnet werden.

## 11. Wechsel des Abos

Der Kunden kann jederzeit einen Upgrade von einem tieferen auf ein höheres Abo durchführen. Ein Downgrade ist jederzeit nach einer Minimallaufzeit von 6 Monaten möglich. Ein Upgrade oder Downgrade gelten immer auf den 1. des folgenden Monats. Auf diesen Zeitpunkt werden auch das Abo und die Verrechnung angepasst.

## 12. Kündigung

Ein Support Abo kann jederzeit mit einer Kündigungsfrist von 6 Monaten gekündigt werden.