

# Service Level Agreement



## Inhalt

<b>Service Level Agreement</b>	<b>1</b>
<b>1. Zielsetzung</b>	<b>3</b>
<b>2. Zentrale Ansprechstelle (Single Point of Contact)</b>	<b>3</b>
<b>3. Melden einer Störung</b>	<b>3</b>
3.1. Störungsmeldung durch den Kunden	3
3.2. Störungsmeldung durch ein automatisches Überwachungssystem	3
3.3. Priorisierung der Störungen	4
3.4. Servicezeiten	4
<b>4. Antwortzeiten</b>	<b>5</b>
4.1. Reaktionszeit	5
4.2. Interventionszeit	6
4.3. Wiederherstellungszeit	6
4.4. Abschluss der Störungsbehebung	6
<b>5. Ziel-Serviceverfügbarkeiten</b>	<b>7</b>
<b>6. Reporting</b>	<b>7</b>
<b>7. Inkrafttreten und Änderungen des SLA</b>	<b>7</b>
<b>Anhang: Serviceübersicht</b>	<b>8</b>
A.1. Mission Critical Services	8
A.2. Business Critical Services	9
A.3. Standard Services	10
A.4. Änderungskontrolle	11

## 1. Zielsetzung

In diesem Service Level Agreement (SLA) werden die ICT Leistungen der Flughafen Zürich AG hinsichtlich Störungsmeldungen und –behebungen konkretisiert.

## 2. Zentrale Ansprechstelle (Single Point of Contact)

Als zentrale Ansprechstelle für ICT Leistungen der Flughafen Zürich AG steht dem Kunden der

### Customer Service Desk (ICT Service-Hotline)

Intern	6 73 00
International	+ 41 43 816 73 00
Servicezeiten Telefon	7 x 24 Std
E-Mail	<a href="mailto:customerservicedesk@zurich-airport.com">customerservicedesk@zurich-airport.com</a>
Servicezeiten E-Mail	Täglich 08:00Uhr – 17:00Uhr (inkl. Wochenende und Feiertage)

jederzeit zur Verfügung.

## 3. Melden einer Störung

Störungsmeldungen werden vom Customer Service Desk zu jedem Zeitpunkt telefonisch entgegengenommen und im Ticket System erfasst. Meldungen via E-Mail werden gemäss den Angaben in Kapitel 4.1 bearbeitet.

Bei schwerwiegenden Störungen ist die ICT darauf angewiesen, dass diese immer via Telefon gemeldet werden, um die in Kapitel 4 garantierten Antwortzeiten einhalten zu können.

Für Störungsmeldungen an andere Hotline Organisationen, z.B. Service 24 oder SITA Helpdesk, gelten die nachfolgend beschriebenen Prozesse nicht.

### 3.1. Störungsmeldung durch den Kunden

Wird eine Störung durch den Kunden an den Customer Service Desk gemeldet, erfolgt - wenn immer möglich - eine erste Störungseingrenzung oder Störungsbehebung direkt am Telefon. Parallel wird ein Service Request erstellt und aktiviert.

Zur Störungseingrenzung und –Behebung sind folgende Angaben notwendig:

- Beschreibung der festgestellten Störung und deren Auswirkung
- Angabe des Standorts des gestörten Systems oder Anschlusses mit eindeutiger (offizieller) Kennzeichnung (z.B. Rechnername)
- Vollständige Kontaktinformationen des Kunden für Rückfragen

Ist eine weiterführende Bearbeitung notwendig, erfolgt eine Weitergabe des Service Requests an die entsprechende Supportorganisation. Bis zur Behebung der Störung sollte eine Kontaktperson des Kunden über die erfassten Angaben für Rückfragen erreichbar sein.

### 3.2. Störungsmeldung durch ein automatisches Überwachungssystem

Erfolgt eine Störungsmeldung durch ein Überwachungssystem, beispielsweise ein Netzwerk-Management System, wird unverzüglich ein Service Request erstellt und aktiviert. Die Störungsmeldung durch ein

automatisches System wird mit Bezug auf die im SLA garantierten Antwortzeiten gleich behandelt wie eine telefonische Störungsmeldung durch einen Kunden.

### 3.3. Priorisierung der Störungen

Es erfolgt eine Klassifizierung der Störung, abhängig von der gemeldeten Beeinträchtigung, durch den Customer Service Desk nach folgendem Schema:

Klassifizierung	Schweregrad	Beschreibung
Priorität 1	Ausfall oder schwerwiegende Störung	Der Kunde kann den Service (z.B. Applikation) nicht benutzen. Ein Ausweichen auf andere Endgeräte ist aus technischen Gründen nicht möglich. Der Kunde kann wichtige Aufgaben nicht erfüllen.
Priorität 2	Mittlere Beeinträchtigung	Der Kunde kann den Service (z.B. Applikation) nur beschränkt benutzen. Durch ein Ausweichen auf andere Endgeräte kann das Problem entschärft werden.
Priorität 3	Leichte Beeinträchtigung	Der Betrieb des Kunden wird lediglich leicht behindert. Der Service (z.B. Applikation) ist aber insgesamt für den Kunden benutzbar.

### 3.4. Servicezeiten

Die Servicezeiten beschreiben die Zeitfenster, in welchen Störungen durch die Supportorganisation bearbeitet werden. Es gibt drei Servicezeiten „Bronze“, „Silber“ und „Gold“, die der jeweils gültigen Bereitschaftszeit entsprechen. Als Bereitschaftszeit gilt der Zeitraum, in welchem die Supportorganisation zur Behebung von Störungen tätig wird bzw. tätig ist.

Zeit	Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa	So
00:00							
01:00							
02:00							
03:00							
04:00							
05:00							
06:00							
07:00							
08:00							
09:00							
10:00							
11:00							
12:00							
13:00							
14:00							
15:00							
16:00							
17:00							
18:00							
19:00							
20:00							
21:00							
22:00							
23:00							



**Bronze ( Bürozeit)**  
Montag bis Freitag 08:00Uhr bis 17:00Uhr ohne gesetzliche Feiertage



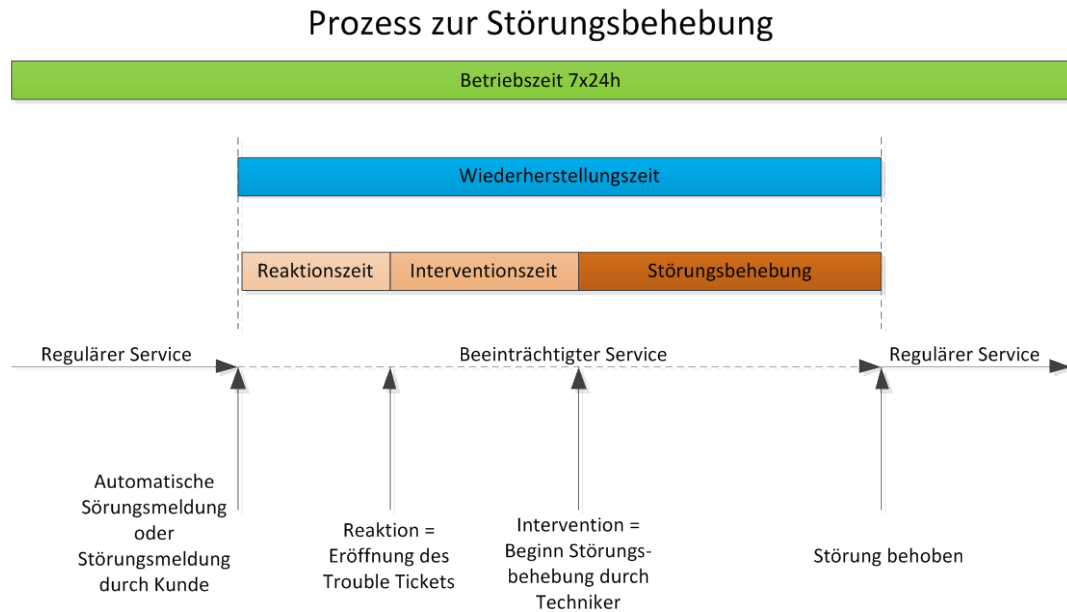
**Silber ( Flughafen-Betriebszeit)**  
Montag bis Sonntag 05:00Uhr bis 23:00Uhr



**Gold (7x24)**  
Montag bis Sonntag 00:00Uhr bis 24:00Uhr

## 4. Antwortzeiten

Innerhalb des Störungsbehebungsprozesses gelten die untenstehenden Antwortzeiten.



### 4.1. Reaktionszeit

Die Reaktionszeit misst die Zeit zwischen der Störungsmeldung durch den Kunden an den Customer Service Desk und dem erfolgreichen Erfassen der Meldung in einem Ticket System. Der Kunde erhält ein Bestätigungsmail (sofern eine E-Mail Adresse angegeben wurde) mit der Beschreibung der gemeldeten und erfassten Störung. Die maximale Reaktionszeit wird im Rahmen des Service Level Agreements garantiert und definiert sich gemäss folgender Übersicht.

Reaktionszeit	Tagsüber	Erweiterung um Betriebszeit Flughafen Zürich	Erweitert um Nachtstunden (7 x 24h)
	Täglich 08:00 – 17:00 Uhr	Täglich 05:00 – 08:00 Uhr Täglich 17:00 – 23:00 Uhr	Täglich 23:00-05:00 Uhr
Telefonische Meldung	15 Minuten	15 Minuten	30 Minuten
Meldung per E-Mail	4 Stunden	Täglich zwischen 08:00 -17:00 Uhr innerhalb 4 Stunden	Täglich zwischen 08:00 -17:00 Uhr innerhalb 4 Stunden

## 4.2. Interventionszeit

Die Interventionszeit misst die Zeitspanne zwischen der Erfassung der Störungsmeldung im Ticket System bis zum fachkundigen Eingreifen zur Störungsbeseitigung durch einen Servicetechniker mittels Remote Zugriff oder einem Einsatz vor Ort.

Die maximale Interventionszeit wird unter Berücksichtigung der Servicezeiten des Kunden (Kapitel 3.4) garantiert und definiert sich gemäss folgender Übersicht.

Interventionszeit	Mission Critical Services <sup>1</sup>		Business Critical Services <sup>1</sup>		Standard Services	
	Mo-Fr 08:00-17:00	übrige Zeit	Mo-Fr 08:00-17:00	übrige Zeit	Mo-Fr 08:00-17:00	übrige Zeit
<b>Priorität 1</b>	15 Minuten	30 Minuten	30 Minuten	60 Minuten	2 Stunden	4 Stunden
<b>Priorität 2</b>	30 Minuten	60 Minuten	60 Minuten	120 Minuten	4 Stunden	8 Stunden
<b>Priorität 3</b>	8 Stunden		8 Stunden		16 Stunden	

## 4.3. Wiederherstellungszeit

Die Wiederherstellungszeit beginnt mit dem Eintritt der Störung und endet mit der Wiederherstellung der Funktionalität. Die Wiederherstellung der Funktionalität gilt als erfüllt, wenn die angeschlossenen Systeme ihre Aufgabe wieder ausführen können und der Service wieder zur Verfügung steht. Eine Wiederherstellungszeit kann nicht garantiert werden.

Die Supportorganisation versucht nach einer ersten Analyse eine qualifizierte Aussage zur voraussichtlichen Wiederherstellungszeit zu machen.

## 4.4. Abschluss der Störungsbehebung

Die erfolgreiche Behebung einer Störung wird im Service Request dokumentiert. Mit diesem Eintrag wird der Prozess zur Störungsbehebung abgeschlossen. Es erfolgt eine Rückmeldung an den Kunden.

Der Kunde kann bezugnehmend auf die Service Request Nummer beim Customer Service Desk jederzeit den Status der Störungsbehebung nachfragen oder eine Rückmeldung zur Störungsbehebung geben.

<sup>1</sup> Die Einstufung der Services befindet sich im Anhang.

Mission Critical = Direkter Einfluss auf den Flugbetrieb

Business Critical = Direkter Einfluss auf den Flughafenbetrieb

## 5. Ziel-Serviceverfügbarkeiten

Grundsätzlich sind sämtliche Services an allen Wochentagen über 24 Stunden nutzbar. Ausgenommen davon sind die definierten Wartungsfenster.

Die jeweilige Ziel-Serviceverfügbarkeit der Core-Infrastruktur<sup>2</sup> wird in einem Jahreszeitfenster gemessen und schliesst die geplanten Wartungsfenster aus.

<b>Serviceverfügbarkeit</b>	<b>Gold</b>	<b>Silber</b>	<b>Bronze</b>
Mission Critical	99.9%	99.7%	99.5%
Business Critical	99.7%	99.5%	99.3%
Standard	n/a	n/a	n/a

## 6. Reporting

Die Qualität der Serviceleistungen wird in einem periodischen Reporting ausgewiesen und kann beim Customer Service Desk angefordert werden.

## 7. Inkrafttreten und Änderungen des SLA

Das SLA tritt per 1. Januar 2014 in Kraft

Änderungen des SLA können von der Flughafen Zürich AG jederzeit vorgenommen werden. Die Kunden sind schriftlich darüber zu informieren.

---

<sup>2</sup> Unter dem Begriff Core-Infrastruktur werden die zentralen Serverinfrastrukturen, Netzwerkanbindungen, Serverapplikationen, Datenbanken, Schnittstellen und Anbindungen an Dritte verstanden und zusammengefasst.

Nicht zur Core-Infrastruktur gehören Endgeräte wie z.B. Desktops, Mobilgeräte, Drucker, Mikrofone etc.

ictservices@zurich-airport.com  
Tel. +41 (0)43 816 75 00

## Anhang: Serviceübersicht

### A.1. Mission Critical Services

- AIMS
- Alarmstern
- BRTS
- Bündelfunk
- CUTE
- Darts
- EAI
- GSA IT
- IP-MPLS Netzwerk
- PVIS
- Sally
- ZUKO



## A.2. Business Critical Services

- Alarmstern-NBK
- Betriebs-WLAN (Outdoor + Indoor)
- Byron
- CUSS
- CUT
- Dauerparkanwendung (DPA)
- Dokumenten Management System (DMS)
- Exos Schliesstechnik
- FEV Leitsysteme
- FIDS
- GAVS / BKK
- Gegensprechanlage
- Infrastruktur Client Arbeitsplatz (inkl. VDI)
- PAMOS
- Parking Skidata
- Parkleitsystem (PLS)
- PWS
- RTC FZAG
- SAP
- Telefonie
- Video
- XOVIS

### A.3. **Standard Services**

Alle nicht explizit aufgeführten Services sind als Standard Service mit Supportzeit Bronze definiert.

#### A.4. Änderungskontrolle

Version	Datum	Name	Bemerkungen
1.1	28.01.2014	Fabio Morandi	Anpassungen Layout
1.2	09.02.2016	Manuela Janser	Aufnahme neuer Services (Xovis, Alarmstern-NBK)

#### Impressum

Ersteller: ICT Services

Bereich/Abteilung: Services/ICT

ictservices@zurich-airport.com  
Tel. +41 (0)43 816 75 00

Flughafen Zürich AG  
Postfach, CH-8058 Zürich-Flughafen  
www.flughafen-zuerich.ch