

Recurring Services – INFINITYS SLA Addendum | v202402

Der SLA Zusatz betrifft sämtliche INFINITYS-Dienstleistungen.

Betroffene Partei: Endbenutzer, falls es sich um ein Verfügbarkeitsproblem im Cockpit* handelt. Display/Player**, wenn es sich um ein Verfügbarkeitsproblem im Display handelt.

Erhebungszeitraum: Kalendermonat.

Mindestintervall: sechzig (60) Minuten.

Multiplikator: eins (1).

SLA Bronze, Silver, Gold, Platinum: Die Reaktions- und Lösungszeiten gelten in Arbeitsstunden.

Workaround: Methode zur Reduzierung oder Beseitigung der Auswirkungen eines Verfügbarkeitsproblems, für das noch keine endgültige Lösung verfügbar ist.

Leistungskennzahl: Verfügbarkeit von 95%, definiert als das Auftreten von Nichtverfügbarkeitsereignissen (END***) in einem Prozentsatz von weniger als 5%, berechnet auf Monatsbasis.

Arbeitszeiten: Mo - Fr (ohne italienische und regionale/provinzielle Feiertage der Autonomen Provinz Bozen) 08.00 - 18.00 Uhr (CET).

Kontakt:

Telefon: +39 0471 063 330

E-Mail: support.ds@acs.it

Web: <https://my.acs.it>

Reaktionszeit					
Priorität	Art des Verfügbarkeitsproblems	Base	Silver	Gold	Platinum
1 – Sehr hoch	Totaler Systemausfall	8 Stunden	4 Stunden	2 Stunden	1 Stunde
2 - Hoch	Anfrage um Unterstützung	Mehr als 8 Stunden	8 Stunden	2 Stunden	1 Stunde

Lösungszeiten (einschließlich Workarounds)					
Priorität	Art des Verfügbarkeitsproblems	Base	Silver	Gold	Platinum
1 – Sehr hoch	Blockierende Beeinträchtigung (z.B. das Display schaltet sich nicht ein oder zeigt keinen Inhalt an)	24 Stunden	16 Stunden	8 Stunden	2 Stunden
2 - Hoch	Dienste nur teilweise verfügbar (z.B. das Display schaltet sich ein, zeigt aber nur einen Teil der Inhalte an)	Mehr als 24 Stunden	24 Stunden	16 Stunden	4 Stunden
3 - Mittel	Kleine Probleme, vernachlässigbare Auswirkungen (z.B. das Display aktualisiert den Inhalt nicht)	Mehr als 24 Stunden	32 Stunden	24 Stunden	8 Stunden
4 - Niedrig	Keine Auswirkungen (z.B. ein unterstützter Inhalt ist in zukünftigen Programmen nicht reproduzierbar)	Mehr als 24 Stunden	Mehr als 32 Stunden	Mehr als 24 Stunden	Mehr als 8 Stunden

Die Prioritätsbewertungskriterien von ACS sind gemäß der folgenden Tabelle definiert:

Priority Matrix		Dringlichkeit			
		NIEDRIG (leicht eingeschränkt)	MITTEL (eingeschränkt)	HOCH (ernsthaft eingeschränkt)	SEHR HOCH (blockierend)
Auswirkung	Benutzer	PRIO 4	PRIO 3	PRIO 3	PRIO 2
	Abteilung/Filiale	PRIO 3	PRIO 3	PRIO 2	PRIO 1 (MJR)
	Firma	PRIO 3	PRIO 2	PRIO 2	PRIO 1 (MJR)
	Multi-Firma	PRIO 1 (Major incident)	MASS Major incident	MASS Major incident	MASS Major incident

(*) Cockpit: Web-Schnittstelle für den Content Manager zur Verwaltung von INFINITYS.

(**) Display/Player: physisches Gerät, das die Nutzung des INFINITYS-Dienstes ermöglicht.

(***) Als END gelten nicht die in den Allgemeinen Vertragsbedingungen und den Vertragsbedingungen für wiederkehrende Dienstleistungen - Allgemeine Vertragsbedingungen angegebenen Ausschlussfälle sowie die in den Vertragsbedingungen für wiederkehrende Dienstleistungen - Basis Service Level Agreement (SLA) aufgeführten Verfügbarkeitsprobleme. Beispiele für typische Ausschlussfälle für INFINITYS-Dienste sind:

"Externe Ursachen": Probleme, die nicht ACS zugeordnet sind oder sich aufgrund von ihnen erstrecken, einschließlich:

- Programmierfehler des Content Managers
- Verwendung von Inhalten/Formaten, die nicht offiziell von INFINITYS unterstützt werden
- Verwendung von Displays für nicht vereinbarte Zwecke (z.B. Wiedergabe von Videos aus anderen Videoquellen)

"Grundlegende Dienstleistungen": Die Grundkomponenten, die typischerweise von Dritten stammen, wie Schnittstellen, STT- oder TTS-Dienste und andere zusätzliche Dienste, sind vom INFINITYS-Dienst ausgeschlossen

"RMA": Probleme, die mit grundlegenden Fehlfunktionen von Hardwaregeräten (Display, Totem usw.) verbunden sind, deren Lösung einen Eingriff des Herstellers und/oder den Versand des Teils an den Hersteller erfordert.