

## Recurring Services - ACS.Managed Virtual Workplace SLA Addendum | v202402

Der SLA Zusatz betrifft sämtliche ACS.Cloud-Dienstleistungen

Betroffene Partei: Endbenutzer

Erhebungszeitraum: Kalenderjahr

Mindestintervall: zehn (10) Minuten

Multiplikator: vier (4)

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 100%, definiert als das Auftreten von Nichtverfügbarkeitsereignissen (END), d. h. eine END-Anzahl von null (0) pro Kalenderjahr.

Arbeitszeiten (Servicezeiten): Mo - Fr (ohne italienische und regionale/provinzielle Feiertage der Autonomen Provinz Bozen) 08:00 - 18:00 Uhr (CET)

Kontakt:

**Telefon:** +39 0472 272 727

**E-Mail:** [support.hw@acs.it](mailto:support.hw@acs.it)

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

Reaktionszeiten					
Priorität	Anfragetyp	Bronze	Silver	Gold	Platinum
Beliebige Priorität	Beliebige Anfrage	4 Stunden	1 Stunde	1 Stunde	30 Minuten

Lösungszeiten (einschließlich Workarounds)					
Priorität	Art des Verfügbarkeitsproblems	Bronze	Silver	Gold	Platinum
1 – Hoch (PRIO1)	Signifikante Beeinträchtigung oder absoluter Block	N/A	8 Stunden	6 Stunden	4 Stunden
2 – Mittel (PRIO2)	Dienste nur teilweise verfügbar	N/A	16 Stunden	10 Stunden	6 Stunden
3 – Niedrig (PRIO3)	Kleine Probleme, vernachlässigbare Auswirkungen	N/A	24 Stunden	16 Stunden	8 Stunden

Die Prioritätsbewertungskriterien von ACS sind gemäß der folgenden Tabelle definiert:

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