



EPIC FUSION
BRING IT ALL TOGETHER

SLA Definitionen

SLA Definitionen und Beschreibungen der Epic Fusion AG.

23.06.2025



1 Überblick

Im Folgenden werden die **SLA Varianten** und die verwendeten **Standard Service Level Parameter** für die Qualitätsdefinition der Epic Fusion AG, Muri bei Bern, nachfolgend **Epic Fusion** geregelt. Sie bilden die Basis für die Service Level Agreements (**Service Level Targets** oder **SLA**) in den Leistungsbeschreibungen oder Einzelverträgen, die Steuerung während der Leistungserbringung und den abschliessenden Leistungsnachweis (**Service Level Reporting**).

1.1 SLA Varianten

Je Service wird in der Leistungsbeschreibung festgelegt, welche Leistungen und Zielwerte angeboten werden. Sie bilden die standardisierten Servicebausteine aus dem Epic Fusion Service Portfolio für die Zusammensetzung der individuellen Kundenlösung und für die Service Level Targets. Es ist sichergestellt, dass die einzelnen Services analog einem Baukastensystem zusammengesetzt werden können. Die Rahmenbedingungen bezüglich der Handhabung von Service Level Targets und der damit definierten Leistungen werden in den Leistungsbeschreibungen und/oder im Einzelauftrag festgehalten (**Leistungsbeschreibung**).

Je nach Wertschöpfungstiefe der Kundenlösung kommen verschiedene Arten von **Service Level Targets** in Kombination zur Anwendung:

- Standard SLA je Service mit Zielwert gemäss Angebot in der Leistungsbeschreibung
- Individuelle SLAs für Service Packages oder Business Services mit Zielwerten gemäss individueller Anforderungen.

1.2 Best Effort

Best Effort bedeutet, dass sich Epic Fusion in angemessener und branchenüblicher Weise mit den ihr zur Verfügung stehenden Ressourcen um die Leistungserbringung bzw. Störungsbehebung bemüht, ohne jedoch eine Zusicherung abzugeben. Gewährleistungs-, Schadenersatz- und allfällige Konventionalstrafen-Ansprüche sind bei Best Effort ausgeschlossen. Der Kunde kann Störungen über den Standard Incident Prozess melden. Falls kein Service Level Target festgelegt resp. explizit zugesichert ist, gilt die Qualitätsdefinition Best Effort.

1.3 Zeitzonen

Falls nicht ausdrücklich an entsprechender Stelle festgehalten oder vereinbart, beziehen sich die Zeitangaben auf die Schweizer Zeitzone.

1.4 Feiertagsregelung

Feiertage sind gesetzlich anerkannte Feiertage im Kanton Bern, Schweiz (Sitzkanton von Epic Fusion): 1. Januar, 2. Januar, Karfreitag, Ostermontag, Auffahrt, Pfingstmontag, 1. August, 25. Dezember, 26. Dezember. Individuelle Abweichungen, insbesondere für internationale Standorte, werden in den betreffenden Einzelaufträgen definiert.



1.5 Suspend Time

Die **Suspend Time** ist die Zeitperiode, während der die Störungsbehebung oder das Request Fulfillment ruht und welche nicht in die Service Level Target Berechnung einbezogen wird. Gründe dafür sind z.B.:

- Serviceausfälle und Request Fulfillment ausserhalb der vereinbarten Support Time
- Der Ausfall fällt in ein Provider Maintenance Window, in ein kundenspezifisches Maintenance Window oder einen angekündigten Serviceunterbruch
- Ursache einer Störung liegt in der Behebung eines externen System-Fehlers oder in einem Unterbruch des Internet, dessen Behebung nicht in die Leistungsverpflichtung von Epic Fusion fällt
- Falls weder Epic Fusion noch ihre Hilfspersonen ein Verschulden an der Störung trifft
- Bei einem Fehlalarm, d.h. wenn der Incident mit der Begründung «False Alert» geschlossen wird.
- Zeitspannen mit reduzierter Leistungsfähigkeit (latency / transmission delay, throughput packet loss), wenn Messungen von Epic Fusion belegen, dass die vertraglich spezifizierten Werte erreicht worden sind
- Der Kunde oder durch ihn beigezogene Dritte verfügen über Berechtigungen, welche potenziell die SLA-Einhaltung beeinträchtigen können (namentlich Root-/Admin-Rechte auf den betriebenen Systemen)
- Der Kunde ist im Rahmen seiner Mitwirkungspflichten nicht verfügbar, um die Störungsbehebung durchzuführen, zu unterstützen oder abzuschliessen. Beispielsweise kann der Incident Management Prozess nicht eingehalten werden wegen fehlender Erreichbarkeit/Zutrittsmöglichkeit, fehlendem Ansprechpartner oder fehlender Bestätigung des Kunden. Dies gilt insbesondere auch dann, wenn die Angaben zu den Kontaktpersonen des Kunden von diesem nicht aktualisiert worden sind
- Die Beistellpflichten des Kunden sind nicht erfüllt
- Während der Entstörung wird der Kunde als Verantwortlicher für den Fehler identifiziert, wie beispielsweise bei:
 - Applikationen, Ausstattungen oder Einrichtungen, welche nicht zum vereinbarten Serviceumfang gehören (dies gilt namentlich auch für vom Kunden beigestellte Betriebsmittel, wie z.B. im Falle von Fehlern in vom Kunden lizenzierter Software) oder Leistungen von Drittprovidern, die nicht vertraglich von Epic Fusion beigezogen wurden.
 - Fehler vor Ort: z.B. Hausinstallation, kundenseitiges Netzwerk, Strom, Kälte, unsachgemässe Behandlung durch Kunden usw.
- Abwesenheit des Kunden/User zu einem vereinbarten Termin
- Die Verschiebung des Termins seitens Kunde



1.6 Standard Service Level Parameters (SSLP)

1.6.1 Operation Time

1.6.1.1 Definition

Der Parameter **Operation Time** ist die Zeitperiode, in der alle für die Leistungserbringung relevanten ICT-Komponenten in Betrieb stehen, in der Regel sind dies 7 Tage x 24 Stunden, exkl. Maintenance Windows. Die Einhaltung der Operation Time wird nicht rapportiert.

Operation Time	In Leistungsbeschreibung	Bedeutung
Beispielwerte	7x24	Montag – Sonntag, 00:00 -24:00 Uhr Inkl. Feiertage Exkl. Maintenance Windows

1.6.1.2 Maintenance Windows

Maintenance Windows dienen zur Reservation von Zeiträumen für Wartungsaktivitäten und Emergency System Changes seitens Epic Fusion. Es handelt sich dabei um Zeitabschnitte, welche nur bei konkretem Bedarf genutzt werden. Epic Fusion ist bestrebt, die notwendigen Serviceunterbrüche so kurz wie möglich zu halten und, ausser im Falle von Emergency System Changes, mindestens 24 Stunden im Voraus anzukündigen.

1.6.1.3 Emergency System Changes

Im Betrieb ergeben sich in der Praxis für alle ICT-Komponenten kurzfristige Bedürfnisse für **Emergency System Changes**. Epic Fusion behält sich das Recht vor, ausserplanmässige dringende Emergency System Changes z.B. Security Patches sofort durchzuführen.

1.6.2 Support Time

Der Parameter **Support Time** definiert die Zeitperiode (von – bis) während der

- Bei einer Störung qualifiziertes Personal für die Servicewiederherstellung bereitsteht und daran arbeitet; d.h. während dieser Zeit werden die vertraglich vereinbarten Service Level Targets sichergestellt
- Die Service Level Target relevanten Abweichungen für das Service Level Reporting ausgewertet werden

Bei der Bewertung der SLA-relevanten Ausfallzeit gilt die Zeit ausserhalb Support Time als Suspend Time.



1.6.2.1 Service Level Werte

Für den Parameter Support Time stehen je nach Service und Angebotsmodell verschiedene Profile bereit.

Feiertage sind von der Support Time generell ausgeschlossen, ausser bei «Mo – So 00:00 – 24:00», welche alle Feiertage mit abdeckt. Abweichungen von dieser Regel werden in der entsprechenden Leistungsbeschreibung festgehalten.

Falls durch den Kunden ein temporärer Einsatz ausserhalb der Support Time gewünscht wird, ist dies vertraglich getrennt zu regeln. Die Unterstützung, während der temporär angeordneten Einsätze unterliegt nicht den Bestimmungen zur Messung der Service Level Targets.

1.6.3 Process

Incident Management

Im **Incident Management** Prozess werden Störungsmeldungen des Kunden als Incident registriert und ausgewertet. Das Ziel des Prozesses ist die schnellstmögliche Wiederherstellung der beeinträchtigten IT-Services durch eine Störungsbeseitigung. Die Störungsmeldungen werden über das Helpdesk-Portal erfasst.

Incident Intervention Time bezeichnet die Maximale Zeitspanne, die zwischen der Meldung eines Incidents an Epic Fusion und dem Beginn der Bearbeitung des Incidents durch Epic Fusion vergeht.

Incident Time to Resolve bezeichnet die Maximale Zeitspanne, die zwischen der Meldung eines Incidents an Epic Fusion und der Behebung des Incidents durch Epic Fusion vergeht.

Request Fulfillment

Der **Request Fulfillment Prozess** dient als Kanal für den Kunden um Standarddienste in einem vorgeesehenen Prozess bereitzustellen.

Die **Fulfillment Time** definiert die Zeitdauer bis zur Ausführung eines Service Requests.

Ready for Service definiert das von Epic Fusion bestätigte Datum, an dem eine vereinbarte Leistung betriebsbereit sein wird.

Problem Management

Ziel des Problem Management, ist die Minimierung der negativen Auswirkungen auf die IT-Services des Kunden. Dazu werden sowohl die Anzahl als auch die Auswirkungen von Incidents mitigiert. Es handelt es sich um eine intern gesteuerte Qualitätsverbesserung der IT-Services und Infrastruktur.