

Service Level Agreement (SLA)

Kurzbeschreibung

Für die IT-Dienste aus dem Service-Katalog des Rechen- und Medienzentrums (RMZ) werden einheitliche Service Level angestrebt. Die hier beschriebenen Service Level gelten für alle Dienste von RMZ, Abweichungen werden bei den betroffenen Diensten hervorgehoben.

Verfügbarkeit des Dienstes

Sofern bei der Dienstbeschreibung nichts anderes vermerkt ist, sind die Dienste rund um die Uhr verfügbar. d.h.: 24 h/Tag an 7 d/Woche und 365 Tagen /Jahr.

Für Wartungsarbeiten können Dienste vorübergehend außer Betrieb genommen werden. Wartungsfenster werden mit einem Vorlauf von mindestens 3 Arbeitstagen angekündigt.

Störungsannahme

Meldungen zu Störungen richten Sie bitte an den Service Desk.

Den Service Desk erreichen Sie Montag-Freitag von 8:00-21:00 Uhr, Samstag 10:00-16:00 Uhr:

- an der Theke im Lernzentrum, Geb. 3
- über die Telefonnummer: 07121-271-1333
- oder über die E-Mail-Adresse: servicedesk@reutlingen-university.de
- oder über das [Kundenportal des Ticketsystems](#)

Bitte beachten Sie gesonderte Öffnungszeiten in vorlesungsfreier Zeit auf der [Webseite des Service Desk](#).

Supportzeiten

Die Supportzeiten orientieren sich an den in der Dienstvereinbarung Arbeitszeit beschriebenen Funktionszeiten.

Funktionszeiten sind Montag-Donnerstag von 9:00-15:30 Uhr und Freitag 9:00-12:00 Uhr.

Prioritäten

Die Bearbeitungszeiten richten sich nach Prioritäten. Es werden folgende Prioritäten unterschieden:

- **Prio 1.: Totalausfall**, d.h. Dienst ist nicht funktionsfähig, alle Benutzer sind betroffen.
- **Prio 2.: Teilausfall**, d.h. einige Funktionen des Dienstes sind nicht funktionsfähig, bzw. Ausfall betrifft nur einen eingeschränkten Benutzerkreis
- **Prio 3.: Fehler**, d.h. der Dienst ist funktionsfähig, allerdings treten Fehler auf. Es ist bekannt wie die Fehler umgangen werden können, es gibt nur geringfügige Einschränkungen.

Bearbeitungszeiten

Reaktionen können grundsätzlich nur innerhalb der Supportzeiten erfolgen. Folgende Bearbeitungszeiten werden angestrebt:

	Prio 1.	Prio 2.	Prio 3.
Reaktionszeiten	sofort	nächster Arbeitstag	bis zu zwei Arbeitstagen
Wiederherstellungszeiten	bis zu folgendem Arbeitstag	bis zu drei Arbeitstagen	innerhalb einer Woche