

Übung 7.2

Beispiel Swisscom 1

Estermann Michael / Rohrer Felix

1 Definitionen

- 1.3 Service Acces Point (SAP): Abgrenzung wo der Verantwortungsbereich endet
- 1.4 Managed Objects (MO): Verkabelungen werden ausgeklammert
- 1.6 Managed Object Klassen: Vertragsanhang kontrollieren
- 1.7 Ereignis Trouble Ticket: Erst nach erfassen des Trouble Ticket ist es eine Störung
- 1.8 Service Down-Time (SDT): Nur die erfasste Zeitspanne im Ticket
- 1.9 SLA Basiswert: Welcher Betrag? Anhänge kontrollieren
- 1.10 Verfügbarkeit: Was heisst «funktionstüchtig»?
- 1.11 Garantie: Stricke Abgrenzung, aber Ok

2 Geltungsbereich

- Indikative Daten: Messung / Reporting muss funktionieren

3 Garantien für die Verfügbarkeit von MOC

- Ausschlusskriterien gem. Ziff 4.2 / 4.3: genau überprüfen

4 Berechnungsbasis

- 4.1 Berechnungsbasis: MOC, Nichtverfügbarkeit auf dem «Minimum» (letztes vs. erstes MO)
- 4.2 Suspendierte Zeiten: viele Ausnahmen, z.B.
 - Kunden-Änderungen
 - Swisscom Solutions nicht vollständig Verantwortlich
 - latency, delay, etc.
 - falls keine Leistungswerte vertraglich spezifiziert
 - höhere Gewalt

5 Entschädigungsregelung

- 5.1 Regelung SDT-Werten: Ticket pro Monat (Ticket Abschluss), Entschädigung als Gutschrift bis maximal 100%
- 5.2 / 5.3: Was sind die eigenen Bedürfnisse?
- 5.4 Entschädigungsanspruch max. 6 Monate nach dem Ende desjenigen Monats