

## Beispiel-SLA

Modernes Vertriebs-Muster für Reaktionszeiten, Prioritäten, Erreichbarkeit und Supportumfang.

### FitEquip e. K.

Friedrichsstraße 15, 76646 Bruchsal

www.fitequip.de · info@fitequip.de

Hinweis: Dieses Dokument ist als hochwertiges Muster für Website-Besucher gedacht. Inhalte, Reaktionszeiten und Felder können projektspezifisch angepasst werden.

## 1. Ziel und Geltungsbereich

Dieses Muster beschreibt beispielhaft, wie Service Level Agreements für Managed IT, Support und laufende Betreuung bei FitEquip aufgebaut sein können. Es dient auf deiner Website als verständlicher Einblick in Arbeitsweise, Reaktionslogik und Erwartungsmanagement – nicht als starres Vertragsdokument, sondern als professioneller Vertrauensbeweis.

## 2. Supportkanäle

Kanal	Zweck	Verfügbarkeit
Ticket / E-Mail	Standard-Anfragen, Änderungen, Rückfragen, Dokumentation	Werktags 08:00–17:00 Uhr
Telefon	Störungen, Rückfragen mit Abstimmungsbedarf	Werktags 08:00–17:00 Uhr
Remote-Support	Schnelle Hilfe ohne Vor-Ort-Termin	Nach Freigabe und Verfügbarkeit
Vor-Ort-Einsatz	Hardware, Netzwerk, Infrastruktur, geplante Arbeiten	Nach Termin / Priorität

## 3. Priorisierung (Beispiel)

Priorität	Beispiel	Beispiel-Reaktionszeit	Zielsetzung
P1 – Kritisch	Totalausfall, Server/Internet/produktiver Kernprozess steht	innerhalb von 30 Minuten	Sofortige Bearbeitung / Stabilisierung
P2 – Hoch	Starke Einschränkung mehrerer Nutzer oder wichtiger Funktion	innerhalb von 2 Stunden	Schnelle Wiederherstellung
P3 – Mittel	Einzelplatzproblem, nicht-kritische Störung, Anwendungsfehler	innerhalb von 4 Stunden	Bearbeitung im laufenden Betrieb
P4 – Niedrig	Servicewunsch, Beratung, Kleinänderung, Terminplanung	bis zum nächsten Werktag	Geplante Umsetzung / Abstimmung

## 4. Enthaltene Leistungen (Musterumfang)

- Entgegennahme und Priorisierung von Störungen und Anfragen
- Remote-Unterstützung und Fehleranalyse
- Koordination geplanter Änderungen und Wartungsfenster
- Dokumentation von Maßnahmen, Änderungen und Empfehlungen
- Abstimmung von Eskalation, Vor-Ort-Terminen und Folgeschritten
- Optional: Monitoring, Patchmanagement, Backup-Kontrollen und Security-Baselines

## 5. Nicht automatisch enthalten (je nach Paket / Vereinbarung)

- Hersteller- oder Drittanbieter-Support außerhalb des vereinbarten Leistungsumfangs
- Projektarbeit mit größerem Umsetzungsaufwand
- Neuanschaffungen, Hardwaretausch oder Lizenzkosten
- Vor-Ort-Einsätze außerhalb der Servicezeiten
- Spezialthemen wie Migrationsprojekte, Security-Assessments oder Notfallübungen ohne separate Vereinbarung

## 6. FitEquip-Prinzip

Für FitEquip stehen klare Kommunikation, nachvollziehbare Dokumentation und ehrlicher Service im Vordergrund. Jeder Vorgang soll verständlich priorisiert, dokumentiert und mit einem sinnvollen nächsten Schritt versehen sein.

## 7. Hinweis

Dieses Dokument ist ein Vertriebs- und Website-Muster. Verbindliche Reaktionszeiten, Servicezeiten und Leistungsbestandteile werden jeweils individuell im Angebot oder Vertrag festgelegt.