

Allgemeine Betriebsbestimmungen für Geodienste ThurGIS

vom 1. Januar 2013

1 Betriebszeit

Die Betriebszeiten sind 24/7 nach best effort sichergestellt.

Betriebszeit: Montag bis Sonntag, 00:00-24:00 Uhr

2 Servicezeiten

Die Servicezeit ist der Zeitraum, während dem die vertraglich vereinbarte Verfügbarkeit der Leistung sichergestellt und ausgewiesen wird. Sie ist Basis für die Verfügbarkeitsmessung.

Servicezeit: Montag bis Freitag, 08:00-11:30 und 13:30-17:00 Uhr

Feiertage werden wie Sonntage behandelt.

3 Reaktionszeit

Die Reaktionszeit umfasst die Zeit von der erstmaligen Problemmeldung bis zur Reaktion zur Problemlösung.

Reaktionszeit während Servicezeiten: 4 Stunden

4 Verfügbarkeit

Die Verfügbarkeit entspricht dem Prozentsatz, zu dem die vereinbarten Leistungen während der definierten Servicezeit erbracht werden.

Verfügbarkeit: 98%

Der Betrachtungszeitraum beträgt jeweils ein Jahr.