

Thema	<b>SLA_Guideline</b>
	<b>Detail Beschreibung und Definitionen</b>
Letzte Anpassung	6. Februar 2026
Gültig ab	1. Januar 2026
Erstellung	Mario Lanz Workbooster GmbH support@workbooster.ch +41 44 515 48 80
Status / Version	Final - V 1.0

Rev.	Mutation	Datum	Visum
0.1	Dokument erstellt	21.01.2026	MaLa
0.2	Schreibfehler korrigiert und 4.2 mit Hinweis ergänzt, 5.2 präzisiert und 14.1 Booster korrigiert	22.01.2026	MaLa
0.3	Internes Feedback migriert und Definitionen präzisiert	06.02.2026	MaLa

## Inhalt

- Guideline Information ..... 3**
  - Publikation ..... 3
  - Öffnungszeiten | Schliesszeiten ..... 3
  - Zeitzone ..... 3
  - Abkürzungen ..... 3
- 1 - Zweck ..... 3**
- 2 – Geltungsbereich..... 3**
  - 2.1 – Diese Guideline gilt für Supportleistungen ..... 3
  - 2.2 – Diese Guideline gilt nicht für Cloud-Services ..... 3
  - 2.3 – Nicht enthalten / Abgrenzung (nicht SLA-relevant) ..... 3
- 3 – Vertragsbestandteile und Rangfolge..... 4**
  - 3.1 – Einzelvertrag ..... 4
  - 3.2 – Workbooster AGB ..... 4
  - 3.3 – Rangfolge bei Widersprüchen ..... 4
- 4 – SLA-Pakete und Eckpunkte ..... 4**
  - 4.1 – Preise (exkl. MwSt) ..... 4
  - 4.2 – Kanäle und Garantien ..... 5
- 5 – Servicezeiten und Schliesszeiten ..... 5**
  - 5.1 – Servicezeiten (Business Hours) ..... 5
  - 5.2 – Publizierte Schliesszeiten (Feiertage, Betriebsferien, Brückentage) ..... 5
  - 5.3 - Betriebsferien-Pikett ..... 5
- 6 - Kommunikationswege und SLA-Relevanz ..... 6**
- 7 - Mindestangaben und Mitwirkungspflichten ..... 6**
- 8 - Klassifizierung Prioritäten ..... 6**

8.1 – Definitionen .....	6
Kritisch .....	6
Hoch .....	6
Normal .....	6
Niedrig .....	7
8.2 - Klassifizierung und Bestätigung .....	7
8.3 - Abweichende Einstufung durch Workbooster.....	7
<b>9 - Reaktionszeit .....</b>	<b>7</b>
9.1 - Definition .....	7
Reaktionszeit .....	7
9.2 - Startzeitpunkt (Eingang).....	7
9.3 - Endpunkt (qualifizierte Reaktion) .....	8
9.4 - Reaktionszeiten je Paket .....	8
<b>10 - Incident vs Request .....</b>	<b>8</b>
Definition .....	8
Regel .....	8
<b>11 - Analysebeginn .....</b>	<b>9</b>
Definition .....	9
<b>12 - Stop-the-Clock .....</b>	<b>9</b>
<b>13 - Service Credits (Gutschrift) bei Nichteinhaltung .....</b>	<b>9</b>
13.1 - Grundsatz .....	9
13.2 - Zählweise .....	9
13.3 - Staffel (pro Monat) .....	10
13.4 - Prozess .....	10
<b>14 - Betriebsferien-Pikett: Abrechnung .....</b>	<b>10</b>
14.1 – Definition .....	10
14.2 - Booster .....	10
14.3 - Premium (Add-on).....	11
14.4 - Standard .....	11
<b>15 - Änderungen dieser SLA Guideline.....</b>	<b>11</b>
<b>16 - Konfliktlösung .....</b>	<b>11</b>

# Guideline Information

## Publikation

---

<https://workbooster.ch/de/agb>

## Öffnungszeiten | Schliesszeiten

---

<https://workbooster.ch/de/oeffnungszeiten>

## Zeitzone

---

Europe | Zürich (CET | CEST)

## Abkürzungen

---

WB MA = Workbooster Mitarbeiter («Mensch»)

## 1 - Zweck

Diese SLA Guideline definiert die Service Levels für **Dienstleistungen | Support | Betreuung** (nachfolgend «Supportleistungen») der Workbooster GmbH («Workbooster») gegenüber dem Kunden («Kunde»).

Sie regelt insbesondere Servicezeiten, Kommunikationswege, Priorisierung, Reaktionszeiten, Messlogik, Mitwirkungspflichten sowie Service Credits bei Nichteinhaltung.

## 2 – Geltungsbereich

Diese SLA Guideline definiert die Service Levels für Dienstleistungen | Support | Betreuung (nachfolgend «Supportleistungen») der Workbooster GmbH («Workbooster») gegenüber dem Kunden («Kunde»).

### 2.1 – Diese Guideline gilt für Supportleistungen

---

- Business Software (z.B. ERP, FiBu, Lager, Auftragswesen, Reporting).
- UC/Telefonie-Lösungen.
- Workbooster eigene Tools und Services.
- IT-nahe Supportleistungen (Clients/Server/Netzwerk), soweit Workbooster Support erbringt.

### 2.2 – Diese Guideline gilt nicht für Cloud-Services

---

- Cloud-Services / Hosting / SaaS. Dafür gelten separate Verträge und SLA

### 2.3 – Nicht enthalten / Abgrenzung (nicht SLA-relevant)

---

- Projekte und Projektleitung
- Entwicklung, Anpassungen, Erweiterungen
- Schulung
- Vor-Ort-Termine

- Third-Party Leistungen, ausser soweit ausdrücklich anders vereinbart.

*Hinweis:* Weitere Abgrenzungen ergeben sich aus den Workbooster AGB (insbesondere Teil 5 – AGB – Support).

## 3 – Vertragsbestandteile und Rangfolge

### 3.1 – Einzelvertrag

- Sofern im Einzelvertrag (SLA-Vertrag) vereinbart, ist diese SLA Guideline integraler Vertragsbestandteil.

### 3.2 – Workbooster AGB

- Zusätzlich gelten die Workbooster AGB.

### 3.3 – Rangfolge bei Widersprüchen

- Einzelvertrag / SLA-Vertrag
- SLA\_Guideline\_DL\_V1.0
- Workbooster AGB

## 4 – SLA-Pakete und Eckpunkte

Diese Guideline umfasst folgende Pakete:

- Ohne SLA
- Level Standard
- Level Premium
- Level Booster

### 4.1 – Preise (exkl. MwSt)

Paket	Basis-Fee pro Monat (Firma)	Basis-Fee pro Jahr (Firma)	Stundenansatz
Ohne SLA	CHF 0	CHF 0	CHF 220
Level Standard	CHF 200	CHF 2'400	CHF 200
Level Premium	CHF 1'000	CHF 12'000	CHF 200
Level Booster	CHF 6'000	CHF 72'000	CHF 200

*Hinweis:* Supportleistungen werden zusätzlich nach Aufwand verrechnet (jede Minute wird rapportiert, Abrechnung gemäss AGB / Vereinbarung).

## 4.2 – Kanäle und Garantien

Paket	Telefon	E-Mail/Ticketing	Chat	Garantierte Reaktionszeit
Ohne SLA	Nein	Ja	Nein	Nein
Level Standard	Ja	Ja	Nein	Ja
Level Premium	Ja	Ja	Nein	Ja
Level Booster	Ja	Ja	Ja	Ja

*Hinweis:* E-Mail-Kanal ist immer via support@workbooster.ch

## 5 – Servicezeiten und Schliesszeiten

### 5.1 – Servicezeiten (Business Hours)

Die SLA-Messung erfolgt ausschliesslich innerhalb folgender Servicezeiten:

- Montag bis Donnerstag: **08:00–11:45** und **13:15–17:00**
- Freitag: **08:00–11:45** und **13:15–16:00**

### 5.2 – Publizierte Schliesszeiten (Feiertage, Betriebsferien, Brückentage)

Zusätzlich zu den Servicezeiten gelten die von Workbooster publizierten **Feiertage**, **Betriebsferien** und als solche bezeichneten **Brückentage** als geschlossen. Diese werden unter <https://workbooster.ch/de/oeffnungszeiten> veröffentlicht.

#### **SLA-Uhren laufen ausserhalb Servicezeiten nicht!**

An publizierten Schliesszeiten:

- werden keine regulären Servicezeiten erbracht
- sind SLA-Uhren ausgesetzt  
Ausnahme: Ferien-Pikett gemäss Abschnitt 5.3.

### 5.3 - Betriebsferien-Pikett

- Betriebsferien-Pikett gilt ausschliesslich während publizierter **Betriebsferien** und publizierter **Brückentage** gemäss <https://workbooster.ch/de/oeffnungszeiten>.
- An publizierten **Feiertagen** wird **kein Pikett** erbracht.
- Zeiten Betriebsferien-Pikett entsprechen den Servicezeiten gemäss Abschnitt 5.1.
- Betriebsferien-Pikett gilt ausschliesslich für **Incidents** der Klassen **Kritisch** und **Hoch**.
- Requests** sind vom Betriebsferien-Pikett ausgeschlossen. Requests können gemeldet werden (E-Mail/Ticketing), werden jedoch erst ab nächster regulärer Öffnungszeit bearbeitet; eine SLA-Messung läuft dafür während Schliesszeiten nicht.

## 6 - Kommunikationswege und SLA-Relevanz

SLA-relevante Eingänge sind:

- E-Mail: ausschliesslich **support@workbooster.ch**  
*Hinweis:* Direkte E-Mails an Mitarbeitende sind nicht SLA-relevant.
- Ticketing: sobald verfügbar, wird die URL publiziert und als SLA-relevanter Kanal genutzt.
- Telefon: Supportnummer gemäss Einzelvertrag.
- Chat: nur «Level Booster». Kanal wird durch Workbooster definiert und dem Kunden bekanntgegeben.

Voicebot: Wird ein Anruf in den Voicebot umgeleitet, gilt der Eingang als erfolgt, sobald die Voicebot-Nachricht **bei support@workbooster.ch** eingegangen ist.

## 7 - Mindestangaben und Mitwirkungspflichten

Jede Meldung (E-Mail, Ticket, Telefon, Chat) muss mindestens enthalten:

- Betroffene Software/System/Gerät (bei Geräten nur Support, wenn über Workbooster bezogen; Seriennummer oder Workbooster-ID erforderlich)
- Prioritätsklasse (wenn keine Klasse angegeben: standardmässig **Normal**)
- Betroffene Personen / Umfang
- Kontaktperson inkl. Erreichbarkeit
- Problembeschreibung (Fehlerbild, Zeitpunkt, Screenshots/Logs wenn möglich)

*Hinweis:* **Fehlen wesentliche Angaben**, kann Workbooster Stop-the-Clock anwenden (Abschnitt 12).

## 8 - Klassifizierung Prioritäten

### 8.1 - Definitionen

---

#### Kritisch

---

- >80% der Mitarbeiter sind betroffen oder gesamter Betrieb/System steht still.
- Geschäftskritische Systeme sind betroffen und kein zumutbarer Workaround vorhanden ist.
- Geschäftstätigkeit kann nicht aufrechterhalten werden.

#### Hoch

---

- 50–80% der Mitarbeiter sind betroffen oder wesentliche Kernprozesse stark beeinträchtigt sind.
- Geschäftskritische System sind teilweise betroffen.
- Geschäftstätigkeit kann eingeschränkt aufrechterhalten werden.

#### Normal

---

- 10–50% der Mitarbeiter sind betroffen.
- Nicht geschäftskritisch.
- Geschäftstätigkeit mit leichten Einschränkungen.

## Niedrig

---

- <10% der Mitarbeiter oder wenige User sind betroffen.
- Nicht geschäftskritisch.
- Geschäftstätigkeit nicht eingeschränkt.
- Ein zumutbarer Workaround ist vorhanden

## 8.2 - Klassifizierung und Bestätigung

---

- Kunde kann eine Klasse vorschlagen.
- Workbooster bestätigt die Klasse im Rahmen der qualifizierten Reaktion (Abschnitt 9.3).
- Workbooster darf die Klasse herauf- oder herabstufen, sofern Kriterien nicht erfüllt sind.

## 8.3 - Abweichende Einstufung durch Workbooster

---

Wenn der Kunde «Kritisch» meldet, Workbooster jedoch «Hoch/Normal/Niedrig» einstuft:

- Workbooster liefert die qualifizierte Reaktion innerhalb der Reaktionszeit gemäss der vom Kunden gemeldeten Klasse.
- In dieser Reaktion wird die finale Einstufung kommuniziert.
- Ab diesem Zeitpunkt gelten die Zeitziele gemäss finaler Einstufung.

# 9 - Reaktionszeit

## 9.1 - Definition

---

### Reaktionszeit

---

Reaktionszeit = Zeitraum zwischen Eingang der Meldung (Abschnitt 9.2) und **qualifizierter Reaktion** durch einen «WB MA» (Abschnitt 9.3).

Gemessen wird nur innerhalb Servicezeiten (Abschnitt 5.1) bzw. während Betriebsferien-Pikett-Zeiten (Abschnitt 5.3).

## 9.2 - Startzeitpunkt (Eingang)

---

- E-Mail: Eingang im Postfach **support@workbooster.ch**
- Ticket: Eingang im Ticketing-System
- Telefon: Zeitpunkt der Annahme durch einen «WB MA» und qualifizierte Aufnahme. Wenn das Telefon nicht von eine «WB MA» beantwortet werden kann, ist der Kanal, Voicebot, Voicemail, E-Mail oder Ticket zu wählen.
- Voicebot: Eingang der Voicebot-Nachricht bei [support@workbooster.ch](mailto:support@workbooster.ch)
- Voicemail: Eingang der Voicemail-Nachricht bei [support@workbooster.ch](mailto:support@workbooster.ch)
- Chat: Zeitpunkt erfolgreicher Übermittlung an Workbooster im Booster-Chatkanal

*Hinweis:* Automatische Zustellprobleme (z.B. Spam aufgrund Kundensystem-Konfiguration) sind nicht SLA-relevant.

### 9.3 - Endpunkt (qualifizierte Reaktion)

---

Als qualifizierte Reaktion gilt eine **manuelle** Rückmeldung durch einen «WB MA» inkl.:

- Bestätigung Eingang und Zuständigkeit
- bestätigte Prioritätsklasse
- nächster Schritt / weiteres Vorgehen

*Hinweis:* Automatische Eingangsbestätigungen zählen nicht. Eine automatische Nachricht, die durch manuelles Akzeptieren/Klassifizieren ausgelöst wird, zählt als qualifizierte Reaktion.

### 9.4 - Reaktionszeiten je Paket

---

Klasse	Standard	Premium	Booster
Kritisch	< 8h	< 4h	< 1h
Hoch	< 16h	< 8h	< 2h
Normal	< 48h	< 16h	< 8h
Niedrig	< 72h	< 48h	< 32h

Ohne SLA: keine garantierten Reaktionszeiten (Best Effort).

## 10 - Incident vs Request

### Definition

---

- **Incident:** Störung/Unterbruch/Fehlfunktion, welche die Nutzung beeinträchtigt.
- **Request:** Anfrage/Wunsch (z.B. Auskunft, Termin, kleine Änderungsfrage). Requests sind nie «Kritisch».

### Regel

---

- SLA-Reaktionszeiten gelten für Incidents gemäss Abschnitt 9.4.
- Requests werden standardmässig als **Normal** (oder Niedrig nach Ermessen) behandelt. Während publizierten Schliesszeiten läuft für Requests keine SLA-Messung.

## 11 - Analysebeginn

### Definition

---

Analysebeginn = Zeitpunkt, ab dem ein zuständiger Mitarbeitender aktiv mit der Investigation beginnt (z.B. Log-Review, Remote Session, Reproduktion, Abstimmung).

#### Hinweis:

- Level Standard/Premium: keine separate Garantie für Analysebeginn.
- Level Booster: Workbooster priorisiert den Analysebeginn im Rahmen der Leistungserbringung. Die vertraglich messbare Kennzahl bleibt die Reaktionszeit, sofern nichts anderes vereinbart ist.

## 12 - Stop-the-Clock

Die SLA-Uhr wird ausgesetzt, wenn Workbooster nicht weiterarbeiten kann aufgrund von:

- fehlender Mitwirkung des Kunden (z.B. fehlende Infos, fehlender Zugang, keine Erreichbarkeit).
- Third-Party Abhängigkeiten (Hersteller/Provider/Partner), solange keine Handlungsoption besteht.
- kundenseitige Störungen (z.B. Internet/Netzwerk), die den Zugriff verhindern.
- Höhere Gewalt gemäss Workbooster AGB.

Workbooster dokumentiert Stop-the-Clock im Ticket/Incident.

## 13 - Service Credits (Gutschrift) bei Nichteinhaltung

### 13.1 - Grundsatz

---

Bei Nichteinhaltung einer garantierten Reaktionszeit erhält der Kunde eine **Gutschrift** (Service Credit). Berechnungsbasis ist die **monatliche Basis-Fee** des zum Zeitpunkt gebuchten SLA-Pakets.

- Die Gutschriften gelten nur für SLA-relevante, korrekt eingegangene Incidents (Definierte Kanäle, Mindestangaben der Reaktionszeiten, während den Bürozeiten nicht eingehalten).
- Die Gutschriften sind alleinige Kompensation (keine Barauszahlung oder Überweisungen. Normalerweise Verrechnung mit der künftigen Fees).
- Zeiten während «Stop-the-Clock» werden bei den Bewertungen der Reaktionszeiten nicht berücksichtigt.

### 13.2 - Zählweise

---

- Jeder Verstoss gegen die garantierte Reaktionszeit zählt als **1x**.
- Die Verstösse werden pro Kalendermonat kumuliert (paketbezogen).

## 13.3 - Staffel (pro Monat)

---

Verstösse pro Monat	Gutschrift in % der Monats-Basis-Fee
1x	5%
2x	10%
3x	15%
4x	20%
5x	25%
6x	30%
7x	40%
8x	50%
9x	60%
10x	70%
11x	80%
12x	90%
13x	100%

Deckel: max. 100% der Monats-Basis-Fee.

## 13.4 - Prozess

---

- Gutschriften werden durch Workbooster **automatisch** erstellt.
- Kunde meldet allfällige Unstimmigkeiten bis spätestens **10. des Folgemonats** schriftlich, inkl. Begründung (Kanal, Fall, Datum, Uhrzeit)
- Gutschriften können bei jeder Rechnung in Abzug gebracht werden.

# 14 - Betriebsferien-Pikett: Abrechnung

## 14.1 - Definition

---

- Es gilt die Aufzählung gemäss Punkt 5.3

## 14.2 - Booster

---

- Betriebsferien-Pikett ist inklusive.
- Pro Pikett-Incident (nur Hoch/Kritisch): Aufwand zu **CHF 200/h**
- Rundung gemäss AGB/Vereinbarung.

## 14.3 - Premium (Add-on)

---

Betriebsferien-Pikett kann als Add-on gebucht werden:

- Preis: **CHF 600 pro Jahr** (entspricht CHF 50/Monat), anteilig bei unterjährigem Beginn.
- Pro Pikett-Incident (nur Hoch/Kritisch): Aufwand zu **CHF 200/h**
- Mindestverrechnung pro Pikett-Incident: **1.0 Stunde**
- Rundung danach gemäss AGB/Vereinbarung.

## 14.4 - Standard

---

- Kein Betriebsferien-Pikett verfügbar.

## 15 - Änderungen dieser SLA Guideline

Workbooster kann diese SLA Guideline ändern. Änderungen werden mindestens **3 Monate vor Inkrafttreten** angekündigt und auf <https://workbooster.ch/de/agb> publiziert. Es gilt die jeweils publizierte Version nach Ablauf der Ankündigungsfrist.

## 16 - Konfliktlösung

Vor Einleitung eines Gerichtsverfahrens bemühen sich die Parteien um eine Einigung im Eskalationsgespräch. Eine freiwillige Mediation kann vereinbart werden. Rechtswahl und Gerichtsstand richten sich nach den Workbooster AGB.