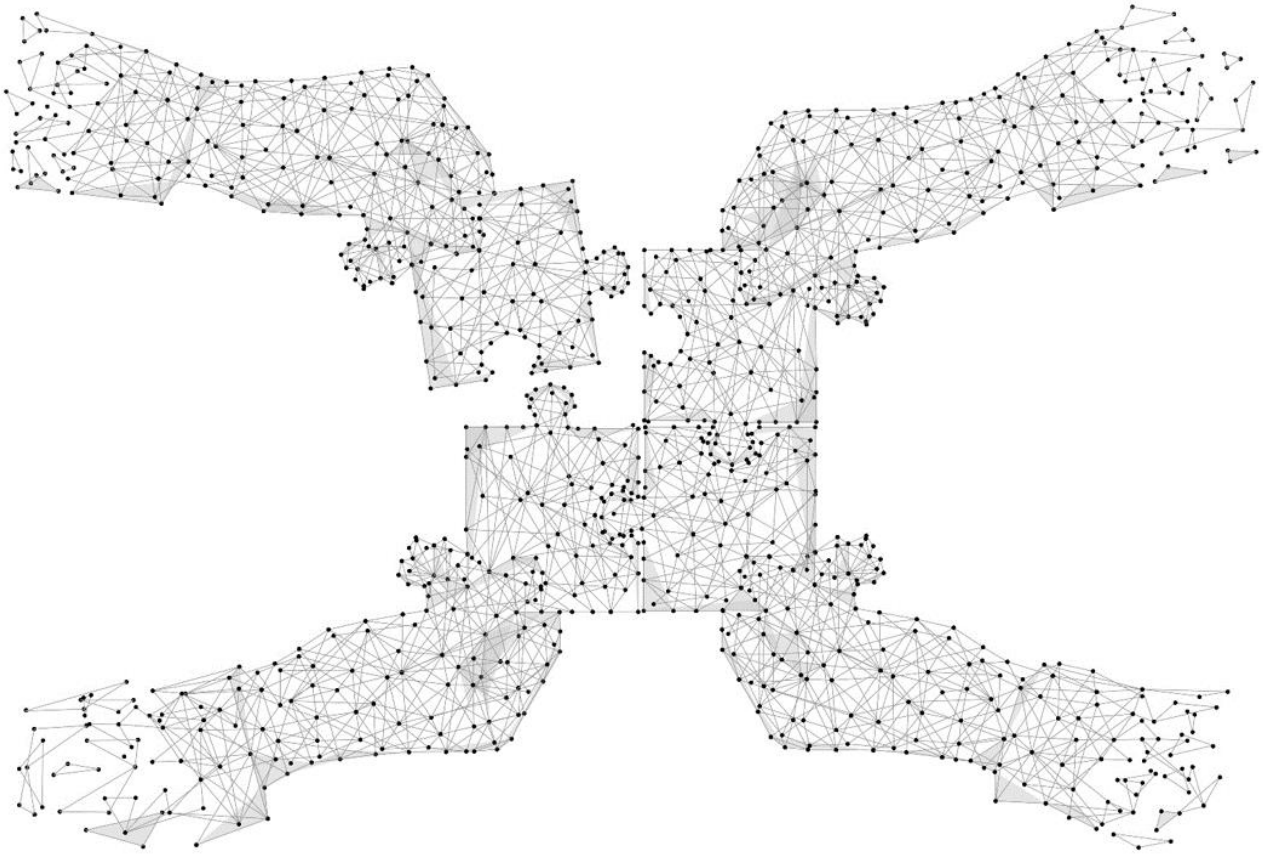
Beschreibung Serviceleistungen



Inhaltsverzeichnis

1. Service Level Vereinbarungen zum Standard Software-Pflegevertrag (standardmäßige Produktwartung) 4
1.1 Servicezeiten 5
1.2 Reaktionszeiten für Störungsmeldungen 5
1.3. Reaktionszeiten für Service-Anfragen 6
1.4. Lösungszeit 6
1.5. Meldungen 7
1.5.1. Adresse der Meldung 7
1.5.2. Annahme der Meldung 7
1.6. Mitwirkungspflicht des Auftraggebers 7
1.7. Organisation 8
1.7.1. Dokumentation 9
1.7.2. Eskalation 9
2. Applikationswartung 9
3. Ergänzungsangebote zur standardmäßigen Produktwartung 10
3.1 Zusätzliche erweiterte Service Level Vereinbarungen für Premium Servicepakete 10
3.1.1 Servicezeiten 10
3.1.2 Reaktionszeiten für Störungsmeldungen 10
3.1.3 Reaktionszeiten für Service-Anfragen 11
3.1.4 Meldungen 11
3.1.5 Rufbereitschaft 11
3.1.6 Servicereport 11
3.2 Zusätzliche erweiterte Service Leistungen für Premium Servicepakete 12
3.2.1 Premium Servicepaket OCR Essential 12
3.2.2 Premium Servicepaket OCR Engaged 13
3.2.3 Premium Servicepaket OCR Excellence 13
3.2.4 Premium Servicepaket SAP Essential 14
3.2.5 Premium Servicepaket SAP Engaged 14
3.2.6 Premium Servicepaket SAP Excellence 15
3.2.7 Premium Servicepaket Probe 16

5. Beschreibung der Servicebausteine 17
5.1 Monitoring OCR 17
5.2 regelmäßiger Server-Health-Check OCR 18
5.3 Update as a Service OCR 18
5.4 Admin as a Service OCR 19
5.5 Service-Cockpit 19
5.6 Persönlicher Servicebetreuer 20
5.7 Admin as a Service Workflow 20
5.8 Monitoring Archiv 21
5.9 Regelmäßiger Server-Health-Check Archiv 22
5.10 Update as a Service Archiv 22

1. Service Level Vereinbarungen zum Standard Software-Pflegevertrag (standardmäßige Produktwartung)

Gegenstand dieser Service Level Vereinbarungen sind die Festlegung der Service Levels zwischen den Serviceeinheiten der HENRICHSEN4s GmbH & Co. KG (nachfolgend Auftragnehmer genannt) und dem 1st Level Support bei XXX (nachfolgend Auftraggeber genannt). Diese Service Level Vereinbarungen ergänzen die Henrichsen Basis Softwarepflege-Vertragsbedingungen 1.8 vom 24.09.2020.

Der Support bietet Hilfe zur Selbsthilfe. Er ersetzt keine Schulungen. Der Support umfasst keine rechtliche und fachliche Beratung.

Die Erteilung telefonischer oder schriftlicher Hilfestellung beim Betrieb der Anwendersoftware gilt nur für die folgenden geschulten Personen und ist in der Standardwartung auf 5 Personen begrenzt:

	Name	Rolle / Funktion	Mail	Festnetz	Mobil
1					
2					
3					
4					
5					

(Die anrufberechtigten Personen dürfen selbständig durch den Projektleiter des Auftraggebers auf dem Self-Service-Portal des Auftragnehmers angelegt werden.)

Die Inanspruchnahme des Supports durch andere, nicht benannte Personen, wird nach dem tatsächlichen Aufwand lt. jeweils gültiger Dienstleistungspreisliste des Auftragnehmers abgerechnet.
Hilfestellung wird grundsätzlich nur für die Personen gewährt, die die vom Auftragnehmer empfohlenen Ausbildungen (Applikationsschulung und Troubleshooting-Workshop) absolviert haben.

Die Anzahl der kostenfreien Störungsmeldungen pro Monat sind in der Standardwartung auf 5 Tickets beschränkt. Pro Störung wird ein Ticket eröffnet.

Der 2nd Level Support vom Auftragnehmer übernimmt Störungsmeldungen vom 1st Level Support des Auftraggebers, die dieser nicht mit eigenen Mitteln lösen kann.

Eigene Mittel sind nach dieser Definition das Nachstellen des aufgetretenen Problems, Nachlesen in den beigegebenen Unterlagen des Herstellers oder des Auftragnehmers, seien es programmierte Hilfetexte, Dokumentationen oder Schulungsunterlagen. Die eigenen Mittel werden in aller Regel durch Teilnahme an Schulungen, Workshops oder durch Coaching erworben.

1st Level Support vom Auftraggeber wird von „typischen" Endanwendern in Anspruch genommen und bezieht sich auf die Handhabung des Programms auf allen Ebenen. Die Antworten sind im Allgemeinen ablauforientiert und auf den Einzelfall bezogen.

2nd Level Software-Pflege bedeutet, dass der Auftraggeber seine Anwender, so weit wie möglich, selbständig supportet und in denjenigen Fällen, in denen er dem Anwender keine Lösung bieten kann vom Auftragnehmer Unterstützung erfährt.

- Der 2nd Level Support des Auftragnehmers löst tiefer gehende Anfragen und komplexere Problemstellungen.
- Bei Bedarf wird der Auftragnehmer Unterstützung von Herstellern (3rd Level Support) anfordern.
- Ziel ist die schnellstmögliche Wiederherstellung des definierten Betriebszustands eines Service.

Die Ansprechpartner des Auftragnehmers nehmen die Problembeschreibung auf, bestätigen dem Auftraggeber den gemeldeten Fall mit einer eindeutigen Ticketnummer und leiten das Ticket an die Lösungsgruppe weiter.

Der Support des Auftragnehmers unterscheidet zwischen einer Störung (Service-Unterbrechungen wie z. B. Datensätze werden nicht verarbeitet) und einer Anfrage (wie z.B. neue Scan-User für einen Buchungskreis). Eine Störung ist gegeben, wenn die zu pflegende Software bei vertragsmäßiger Nutzung, die im Pflichtenheft oder in einer sonstigen Produktbeschreibung beschriebenen Funktion nicht erbringt.

Störungen im Testsystem werden im Sinne der Softwarewartung gelöst, wenn das Testsystem im Wartungsvertrag enthalten ist. Andernfalls handelt es sich um eine Anfrage**.**

Eine OCR-Erkennung kann nicht permanent zu 100% funktionieren. Die Einflüsse von Papierqualität, über Layout, Stammdaten und Texterkennung sind sehr vielschichtig. Bei Meldungen für fehlerhafte / unvollständige OCR-Erkennungen muss vom Auftraggeber sichergestellt werden, dass es sich bei den übergebenen Beispielen um keine Einzelfälle handelt.

1.1 Servicezeiten

Innerhalb der Servicezeiten von jeweils Mo.-Fr. 08:00 – 12:00 Uhr und 13:00 – 17:00 Uhr bearbeiten die Servicemitarbeiter des Auftragnehmers die Störungen des Auftraggebers für die im Wartungsvertrag vereinbarten Produkte. Einschränkungen: 24.12. sowie 31.12. von 08:00 – 12:00 Uhr CET; keinen Servicezeiten an bayerischen und bundeseinheitlichen Feiertagen.

1.2 Reaktionszeiten für Störungsmeldungen

Der Auftragnehmer reagiert auf alle**,** während der vorgenannten Servicezeiten**,** eingehenden qualifizierten Störungsmeldungen innerhalb der nachfolgend genannten Reaktionszeiten. Als Reaktionszeit ist die Zeit vom Eingang der Störungsmeldung oder Anfrage beim Auftragnehmer bis zur Kontaktaufnahme mit dem Verfasser auf der Auftraggeber-Seite und Aufnahme der Bearbeitung definiert. Die Reaktionszeit wird im Ticketsystem des Auftragnehmers dokumentiert und ist für den Melder jederzeit ersichtlich.

Der Auftraggeber hat sein Problem in einer der nachfolgend aufgeführten Prioritätsstufen einzuordnen.

Priorität*	Reaktionszeit	Beschreibung
(1) Systemstillstand	Innerhalb von 2 Stunden nach Meldung der Störung an den Servicemitarbeiter	Totaler Ausfall des gesamten Systems (Totalausfall)
(2) Hoch	Innerhalb von 1 Arbeitstag nach Meldung der Störung an den Servicemitarbeiter	Arbeiten ist möglich, aber nur unter massiven Einschränkungen
(3) Mittel	Innerhalb von 2 Arbeitstagen nach Meldung der Störung an den Servicemitarbeiter	Arbeiten ist mit einigen Einschränkungen möglich
(4) Niedrig	Innerhalb von 3 Arbeitstagen nach Meldung der Störung an den Servicemitarbeiter	Arbeit ist unter kaum bemerkbaren Einschränkungen möglich
(5) Niedrig/ Request	Innerhalb von 5 Arbeitstagen nach Meldung der Störung an den Servicemitarbeiter	Es liegt eine Störung vor, aber es kann ohne Einschränkungen weiter gearbeitet werden

*Dringlichkeiten und Auswirkungen beeinflussen die Priorität.

Folgende Voraussetzungen sind für die Erfüllung der Reaktionszeit notwendig:

- Auf Seiten des Auftraggebers muss mindestens ein Mitarbeiter zur Verfügung stehen, der eine entsprechende Qualifizierung hat
- Die Zugänge auf die betroffenen Systeme müssen durch den Auftraggeber gewährleistet sein
- Über vorausgegangene Changes (Systemänderungen) auf Seiten des Auftraggebers wurde der Auftragnehmer rechtzeitig informiert

Störungen, die vom Auftraggeber an den Auftragnehmer per Mail gemeldet werden, werden standardmäßig mit Priorität 3 eingestuft. Störungsmeldungen, die sich auf einzelne Beleg-Erkennungsthemen beziehen, werden standardmäßig als Request eingestuft.

Eindeutig wird darauf hingewiesen, dass die Reaktionszeit nicht gleichzusetzen ist mit einer Frist zur Behebung des gemeldeten Problems.

1.3. Reaktionszeiten für Service-Anfragen

Der Auftragnehmer reagiert auf alle, während der vorgenannten Servicezeiten, eingehenden Service-Anfragen innerhalb von 5 Tagen. Als Reaktionszeit gilt die Zeit vom Eingang der Anfrage bis zur ersten Information über Umsetzungsmöglichkeiten und den damit verbundenen kostenpflichtigen Aufwänden.

Eindeutig wird darauf hingewiesen, dass die Reaktionszeit nicht gleichzusetzen ist mit einer Frist zur Umsetzung der Anfrage.

1.4. Lösungszeit

Aufgrund der vielfältigen Fehlermöglichkeiten kann in der Regel keine vorher definierte Lösungszeit vereinbart werden. Der Auftragnehmer informiert deshalb kurzfristig und regelmäßig über die Schätzung der Bearbeitungszeit und liefert eine definierte Aussage anhand der Hersteller-Produktentwicklung und Qualitätssicherung (z. B.: in den nächsten x Kalendertagen, nächstes offizielles Patch/Hotfix, ASAP, nächstes Update Q2/nächstes Jahr etc.). Die Aussage dient der Planbarkeit und hilft dem Auftraggeber zur internen Aussage zum Endanwender.

1.5. Meldungen

1.5.1. Adresse der Meldung

Die Meldungen erfolgen in der Regel an:

Name/Firma:	HENRICHSEN AG
Organisationseinheit:	Servicemanagement
Web-Adresse Ticketsystem:	https://topdesk.net/

1.5.2. Annahme der Meldung

Die Störungsmeldungen werden während der in Nummer 1.1 vereinbarten Zeit angenommen.

1.6. Mitwirkungspflicht des Auftraggebers

Der 1st Level Support (Anwendersupport) wird durch den Auftraggeber gestellt:

- Ausgebildete Mitarbeiter vom Auftraggeber sind die 1. Ansprechpartner für die Anwender.
- Der 1st Level Support klärt Standardfragen, Anwendungsfragen und Anfragen zu projektspezifischen Erweiterungen.
- Der 1st Level Support diagnostiziert und löst einfache Problemstellungen.
- Ist dies nicht möglich, leitet er die Störung an den 2nd Level Support des Auftragnehmers weiter.
- Der 1st Level Support beschreibt dem 2nd Level Support detailliert die Systemumgebung (Produktversionen, Logdateien, Rechnungsnummern) und führt eine Voranalyse aus (vor Eintritt des Problems sind folgende Dinge passiert).

Der Auftraggeber verpflichtet sich zum ordnungs- und bestimmungsgemäßen Betrieb der Software gemäß der jeweils installierten Online-Hilfe oder Herstellerdokumentationen oder Installationsbeschreibungen, welche dem Auftraggeber jeweils in ihrer jeweils gültigen Fassung durch den Auftragnehmer zur Verfügung gestellt wird.

Der Auftraggeber hält die erforderlichen Kommunikationsmittel (Telefon, E-Mail, sowie die vom Auftragnehmer benannte Fernwartungssoftware) bereit, um die Leistungserbringung im Hause des Auftragnehmers zu ermöglichen.

Der Auftraggeber unterstützt den Auftragnehmer technisch und personell durch Informationen und Hilfestellung bei der Reproduktion von Fehlern. Der Auftraggeber erkennt an, dass nur vom Auftragnehmer reproduzierbare Fehler bearbeitet werden können.

Der Auftraggeber hat die Vertragserfüllung im Einzelfall auch außerhalb der üblichen Geschäftszeiten des Auftraggebers zu ermöglichen. Hinsichtlich nicht üblicher Geschäftszeiten ist ein Einvernehmen herzustellen. Geschieht dies nicht, können von Seiten des Auftraggebers keine Rechte oder Ansprüche gegen den Auftragnehmer dahingehend hergeleitet werden, dass eine Vertragserfüllung nicht innerhalb dieser Zeiten durch den Auftragnehmer erfolgt ist.

Der Auftraggeber stellt seine Daten erforderlichenfalls dem Auftragnehmer zur Verfügung. Der Auftraggeber ist unter allen Umständen für die Aktualisierung und die Sicherung seiner Datenbestände selbst verantwortlich. Das Sicherungsverfahren muss grundsätzlich so gewählt werden, dass es damit möglich ist, zusammenhängende Verzeichnisstrukturen zum Zeitpunkt der Sicherung wiederherzustellen. Dies gilt auch für Datenbestände, die nicht unmittelbar im System gespeichert sind, z. B. dezentral auf optischen Datenträgern oder in Computer-Netzwerken. Upgrades, Releases/Versionen sind auf Anforderung, Umgehungen, Patches und Updates sind vom Auftraggeber unverzüglich nach Kenntnisnahme durch den Auftraggeber zu übernehmen, wenn sie der Beseitigung von Fehlern dienen. Ebenso sind Upgrades, Releases/Versionen spätestens mit Einstellung der Pflege gemäß der Hersteller-Roadmap zu übernehmen.

Der Auftraggeber teilt bei jeder Supportanfrage eine möglichst aussagefähige Problembeschreibung, falls möglich, eine Reproduktionssequenz für das gemeldete Problem dem Auftragnehmer mit.

Der Auftraggeber stellt einen ausgebildeten und mit den notwendigen Rechten ausgestatteten Administrator zur Verfügung, um notwendige Systemarbeiten wie z.B. Starten und Stoppen von Systemen, Einspielen von Patches und Updates, oder das Durchführen von Backup-/Recovery Prozeduren durchführen zu können. Darüber hinaus benennt er eine Person, die im Eskalationsfall entscheidungsbefugt ist. Bei kaufmännischen Prozessen muss ein sachkundiger, kompetenter und ausgebildeter Ansprechpartner von der Fachabteilung bei Fragen zur Verfügung stehen. Der Auftraggeber wird für angemessene Schulungsmaßnahmen derjenigen Mitarbeiter sorgen, welche die Software nutzen, und diese Mitarbeiter während der Vertragslaufzeit auf dem zur Softwareanwendung erforderlichen Wissensstand halten.

Der Auftraggeber verpflichtet sich, dem Auftragnehmer die notwendigen Zugangsmöglichkeiten zu den Systemen per Remote Zugriff zu gewähren. Bei Vor-Ort-Einsätzen verpflichtet sich der Auftraggeber dem Mitarbeiter des Auftragnehmers einen Arbeitsplatz, sowie Zufahrt und Parkplatz zur Verfügung zu stellen.

Der Auftraggeber übernimmt selbständig den Anwendersupport und stellt die regelmäßige Pflege des Systems entsprechend den Vorgaben der Dokumentation, sowie eine nach anerkannten Regeln der Technik durchgeführte Datensicherung, insbesondere vor jedem Update, sicher.

1.7. Organisation

Folgende Rollen treten in Verbindung mit dem Wartungskonzept im Regelfall auf:

Eskalations-stufe	**Auftraggeber First Level Support**	**Auftragnehmer Second Level Support**	**Hersteller Third Level Support**
1	Administrator / Key User	Leitung Servicemanagement HENRICHSEN AG oder persönlicher Servicebetreuer	Leiter Help Desk
2	IT- oder Gruppenleiter	Vertrieblicher Ansprechpartner	Leitung Kundenservice
3	Leiter IT- oder Gruppe gesamt	Leistung Customer Success Management Auftragnehmer	

1.7.1. Dokumentation

Die Dokumentation aller Supportfälle findet im Ticket-System des Auftragnehmers statt. Bei gelösten Fällen stehen entsprechend erweitert die Informationen mit Lösungsbeschreibung, Lösungszeitpunkt usw. pro Ticket zur Verfügung.

1.7.2. Eskalation

Die Störfälle, die nicht innerhalb der vereinbarten Zeit bearbeitet werden, bzw. für die keine passenden Lösungsansätze gefunden werden, können eskaliert werden. Ziel einer Eskalation ist die Priorisierung der Aktionen zur Behebung des Störfalles. Die Eskalation erfolgt über die im Rollenmodell aufgeführten Eskalationsstufen.

2. Applikationswartung

Individualentwicklungen für kundenspezifische Projektanforderungen sind nicht Bestandteil der

Henrichsen Basis Softwarepflege-Vertragsbedingungen 1.8 vom 24.09.2020.

Ist eine individuell für den Auftraggeber entwickelte Programmapplikation ursächlich für eine Störungsmeldung, besteht kein Anspruch aus dem Software-Pflegevertrag auf Support.

Für den Support der Individualentwicklungen muss ein zusätzlicher Applikationswartungsvertrag abgeschlossen werden.

3. Ergänzungsangebote zur standardmäßigen Produktwartung

3.1 Zusätzliche erweiterte Service Level Vereinbarungen für Premium Servicepakete

Gegenstand der Premium Service Vereinbarungen sind die zusätzlichen bzw. erweiterten Service Levels zwischen Auftragnehmer und Auftraggeber. Basis bleiben der Henrichsen Basis Softwarepflege-Vertragsbedingungen 1.8 vom 24.09.2020 und die Standard Service Levels. Diese werden mit den nachfolgenden Service Levels aus dem Premium Servicevertrag ergänzt bzw. erweitert.

Die Erteilung telefonischer oder schriftlicher Hilfestellung beim Betrieb der Anwendersoftware gilt für alle Key-User.

Die Anzahl der kostenfreien Störungsmeldungen pro Monat ist unbegrenzt.

3.1.1 Servicezeiten

An bundeslandspezifischen Feiertagen im Bundesland des Auftragnehmers, also an bayerischen Feiertagen ist auch für Störungsmeldungen der Priorität 1 oder 2 während der o. g. Servicezeiten eine Rufbereitschaft eingerichtet. Erweiterte Servicezeiten sind auf Anfrage möglich.

3.1.2 Reaktionszeiten für Störungsmeldungen

Der Auftragnehmer reagiert auf alle während der vorgenannten Servicezeiten eingehenden qualifizierten Störungsmeldungen innerhalb der nachfolgend genannten Reaktionszeiten. Als Reaktionszeit ist die Zeit vom Eingang der Störungsmeldung oder Anfrage beim Auftragnehmer bis zur Kontaktaufnahme mit dem Verfasser auf Auftraggeberseite und Aufnahme der Bearbeitung definiert. Die Reaktionszeit wird im Ticketsystem des Auftragnehmers dokumentiert und ist für den Melder jederzeit ersichtlich.

Der Auftraggeber hat sein Problem in einer der nachfolgend aufgeführten Prioritätsstufen einzuordnen.

Priorität*	**Reaktionszeit**	**Beschreibung**
(1) Systemstillstand	Innerhalb von 2 Stunden nach Meldung der Störung an den Servicemitarbeiter	Totaler Ausfall des gesamten Systems (Totalausfall)
(2) Hoch	Innerhalb von 4 Stunden nach Meldung der Störung an den Servicemitarbeiter	Arbeiten ist möglich, aber nur unter massiven Einschränkungen
(3) Mittel	Innerhalb von 1 Arbeitstag nach Meldung der Störung an den Servicemitarbeiter	Arbeiten ist mit einigen Einschränkungen möglich
(4) Niedrig	Innerhalb von 2 Arbeitstagen nach Meldung der Störung an den Servicemitarbeiter	Arbeit ist unter kaum bemerkbaren Einschränkungen möglich
(5) Niedrig/ Request	Innerhalb von 3 Arbeitstagen nach Meldung der Störung an den Servicemitarbeiter	Es liegt eine Störung vor, aber es kann ohne Einschränkungen weitergearbeitet werden

*Dringlichkeiten und Auswirkungen beeinflussen die Priorität.

Folgende Voraussetzungen sind für die Erfüllung der Reaktionszeit notwendig:

- Auf Seiten des Auftraggebers muss mindestens ein Mitarbeiter zur Verfügung stehen, der eine entsprechende Qualifizierung hat
- Die Zugänge auf die betroffenen Systeme müssen durch den Auftraggeber gewährleistet sein
- Über vorausgegangene Changes (Systemänderungen) auf Seiten des Auftraggebers wurde der Auftragnehmer rechtzeitig informiert

Störungsmeldungen, die sich auf einzelne Beleg-Erkennungsthemen beziehen, werden standardmäßig als Request eingestuft.

Eindeutig wird darauf hingewiesen, dass die Reaktionszeit nicht gleichzusetzen ist mit einer Frist zur Behebung des gemeldeten Problems.

3.1.3 Reaktionszeiten für Service-Anfragen

Der Auftragnehmer reagiert auf alle, während der vorgenannten Servicezeiten, eingehenden Service-Anfragen innerhalb von 3 Tagen. Als Reaktionszeit ist die Zeit vom Eingang der Anfrage bis zur ersten Information über Umsetzungsmöglichkeiten und den damit verbundenen kostenpflichtigen Aufwänden gleichzusetzen.

Eindeutig wird darauf hingewiesen, dass die Reaktionszeit nicht gleichzusetzen ist mit einer Frist zur Umsetzung der Anfrage.

3.1.4 Meldungen

Die Meldungen erfolgen in der Regel an:

Name/Firma:	HENRICHSEN AG
Organisationseinheit:	Servicemanagement
E-Mail:	support@henrichsen.de
Web-Adresse Ticketsystem:	https://topdesk.net/
Telefon:	+49 (9421) 8109-888

3.1.5 Rufbereitschaft

Der Auftraggeber kann innerhalb eines Jahres zweimal den Auftragnehmer für eine kostenfreie Rufbereitschaft anfordern. Diese beschränkt sich auf die Servicezeiten Mo-Sa und 4 Stunden pro Rufbereitschaft.

3.1.6 Servicereport

Der Auftragnehmer erhält über das Ticketsystem des Auftraggebers einen aktuellen und automatisch erstellten Performancebericht zu den offenen/abgeschlossenen Tickets und einen Bericht zu den geleisteten Services (z. B. Einhaltung der SLA's).

3.2 Zusätzliche erweiterte Service Leistungen für Premium Servicepakete

Gegenstand dieser Premium Service Vereinbarung sind die zusätzlichen Serviceleistungen zwischen Auftragnehmer und Auftraggeber. Basis bleiben der Henrichsen Basis Softwarepflege-Vertragsbedingungen 1.8 vom 24.09.2020 und die erweiterten Service Levels aus diesem Premium Servicevertrag.

Nachfolgend werden die einzelnen Serviceleistungen aus dem Premium Servicepaket beschrieben.

Voraussetzung für alle nachfolgenden erweiterten Service Leistungen sind

- VPN Zugang mit einem User und ausreichend Berechtigungen

3.2.1 Premium Servicepaket OCR Essential

Die Leistungsbeschreibung für das Premium Servicepaket OCR Essential entnehmen Sie bitte aus 5.1 Monitoring OCR.

Vertragslaufzeit: jederzeit zum Quartalsende kündbar

Verantwortlichkeit Auftraggeber:

- Betrieb und Verfügbarkeit der Infrastruktur (Netzwerk, PC, Scanner, etc.)
- Betrieb und Verfügbarkeit der Datenbanken
- Betrieb und Verfügbarkeit der angrenzenden Systeme (z. B. ERP, Archiv)

Verantwortlichkeit Auftragnehmer:

- Tägliche Prüfung der Verfügbarkeit und Performance
- Überwachung der Applikationen durch ein eigenes Monitoring
- Jährliche Aktualisierung der Überwachungsknoten
- Auf Wunsch wird ein monatlicher Bericht aus dem Monitoring zur Verfügung gestellt

3.2.2 Premium Servicepaket OCR Engaged

Die Leistungsbeschreibung für das Premium Servicepaket OCR Engaged entnehmen Sie bitte aus 5.1 Monitoring OCR , 5.2 Server-Health-Check OCR und 5.3 Update as a Service OCR.

Vertragslaufzeit: jederzeit zum Quartalsende kündbar

Verantwortlichkeit Auftraggeber:

- Betrieb und Verfügbarkeit der Infrastruktur (Netzwerk, PC, Scanner, etc.)
- Betrieb und Verfügbarkeit der Datenbanken
- Betrieb und Verfügbarkeit der angrenzenden Systeme (z. B. ERP, Archiv)

Verantwortlichkeit Auftragnehmer:

- Tägliche Prüfung der Verfügbarkeit und Performance
- Überwachung der Applikationen durch ein eigenes Monitoring
- Jährliche Aktualisierung der Überwachungsknoten
- Auf Wunsch wird ein monatlicher Bericht aus dem Monitoring zur Verfügung gestellt
- Patch Management: Minor-Updates, Hotfixes, Patches werden vom Auftragnehmer regelmäßig eingespielt
- Capacity Management (Bewertung und Empfehlung der belegten Systemressourcen)
- Systemdokumentation (durchgeführte Anpassungen und Änderungen werden dokumentiert)

3.2.3 Premium Servicepaket OCR Excellence

Die Leistungsbeschreibung für das Premium Servicepaket OCR Excellence entnehmen Sie bitte aus 5.1 Monitoring OCR , 5.2 regelmäßiger Server-Health-Check OCR , 5.3 Update as a Service OCR und 5.4 Admin as a Service OCR.

Vertragslaufzeit: jederzeit zum Quartalsende kündbar

Verantwortlichkeit Auftraggeber:

- Betrieb und Verfügbarkeit der Infrastruktur (Server Netzwerk, PC, Scanner, etc.)
- Betrieb und Verfügbarkeit der Datenbanken
- Betrieb und Verfügbarkeit der angrenzenden Systeme (z. B. ERP)

Verantwortlichkeit Auftragnehmer:

- Tägliche Prüfung der Verfügbarkeit und Performance
- Überwachung der Applikationen durch ein eigenes Monitoring
- Jährliche Aktualisierung der Überwachungsknoten
- Auf Wunsch wird ein monatlicher Bericht aus dem Monitoring zur Verfügung gestellt
- Patch Management: Minor-Updates, Hotfixes, Patches werden vom Auftragnehmer eingespielt
- Capacity Management (Bewertung und Empfehlung der belegten Systemressourcen)
- Systemdokumentation (durchgeführte Anpassungen und Änderungen werden dokumentiert)
- Administrative Aufgaben

3.2.4 Premium Servicepaket SAP Essential

Die Leistungsbeschreibung für das Premium Servicepaket SAP Essential entnehmen Sie bitte aus 5.5 Service-Cockpit.

Vertragslaufzeit: jederzeit zum Quartalsende kündbar

Verantwortlichkeit Auftraggeber:

- Betrieb und Verfügbarkeit der Infrastruktur (Netzwerk, PC, Scanner, etc.)
- Betrieb und Verfügbarkeit der Datenbanken
- Betrieb und Verfügbarkeit der angrenzenden Systeme (z. B. Archiv)
- Für die kostenfreie Installation des Cockpits muss der Auftraggeber eine Transportdatei in seinem SAP-System einspielen
- Die Überwachung der Cockpit-Meldungen und Korrektur der Fehler erfolgen durch den Auftraggeber (wenn nicht anders vereinbart)

Verantwortlichkeit Auftragnehmer:

- Automatische Überwachung von Workflows und Bereitstellung administrativer Funktionen im Service-Cockpit
- Jährliche Aktualisierung des Service-Cockpits
- Bereitstellung eines Cockpits mit einfacher Bedienbarkeit

Voraussetzungen:

- mindestens ein SAP NetWeaver AS ABAP 7.40
- mindestens eine xSuite Version 5.2.2.

3.2.5 Premium Servicepaket SAP Engaged

Die Leistungsbeschreibung für das Premium Servicepaket SAP Engaged entnehmen Sie bitte aus 5.5 Service-Cockpit und 5.6 persönlicher Servicebetreuer.

Vertragslaufzeit: jederzeit zum Quartalsende kündbar

Verantwortlichkeit Auftraggeber:

- Betrieb und Verfügbarkeit der Infrastruktur (Netzwerk, PC, Scanner, etc.)
- Betrieb und Verfügbarkeit der Datenbanken
- Betrieb und Verfügbarkeit der angrenzenden Systeme (z. B. Archiv)
- Für die kostenfreie Installation des Cockpits muss der Auftraggeber eine Transportdatei in seinem SAP-System einspielen
- Die Überwachung der Cockpit-Meldungen und Korrektur der Fehler erfolgen durch den Auftraggeber (wenn nicht anders vereinbart)
- Teilnahme der Key-User am Service-Review

Verantwortlichkeit Auftragnehmer:

- Automatische Überwachung von Workflows und Bereitstellung administrativer Funktionen im Service-Cockpit
- Jährliche Aktualisierung des Service-Cockpits
- Bereitstellung eines Cockpits mit einfacher Bedienbarkeit
- monatliche Service-Review Meetings mit dem Auftraggeber
- Der Auftraggeber erhält einen direkten Ansprechpartner für dringende Tickets mit Priorität 1 und 2

Voraussetzungen:

- mindestens ein SAP NetWeaver AS ABAP 7.40
- mindestens eine xSuite Version 5.2.2.

3.2.6 Premium Servicepaket SAP Excellence

Die Leistungsbeschreibung für das Premium Servicepaket SAP Excellence entnehmen Sie bitte aus 5.5 Service-Cockpit , 5.6 persönlicher Servicebetreuer und 5.7 Admin as a Service Workflow.

Vertragslaufzeit: jederzeit zum Quartalsende kündbar

Verantwortlichkeit Auftraggeber:

- Betrieb und Verfügbarkeit der Infrastruktur (Netzwerk, PC, Scanner, etc.)
- Betrieb und Verfügbarkeit der Datenbanken
- Betrieb und Verfügbarkeit der angrenzenden Systeme (z. B. Archiv)
- Für die kostenfreie Installation des Cockpits muss der Auftraggeber eine Transportdatei in seinem SAP-System einspielen
- Die Überwachung der Cockpit-Meldungen und Korrektur der Fehler erfolgen durch den Auftraggeber (wenn nicht anders vereinbart)
- Teilnahme der Key-User am Service-Review

Verantwortlichkeit Auftragnehmer:

- Automatische Überwachung von Workflows und Bereitstellung administrativer Funktionen im Service-Cockpit
- Jährliche Aktualisierung des Service-Cockpits
- Bereitstellung eines Cockpits mit einfacher Bedienbarkeit
- monatliche Service-Review Meetings mit dem Auftraggeber
- Der Auftraggeber erhält einen direkten Ansprechpartner für dringende Tickets mit Priorität 1 und 2
- Übernahme administrativer Aufgaben

3.2.7 Premium Servicepaket Probe

Die Leistungsbeschreibung für den Premium Servicevertrag Probe entnehmen Sie bitte aus 5.5 Service-Cockpit, 5.6 persönlicher Servicebetreuer, 5.1 Monitoring OCR und 5.2 regelmäßiger Server-Health-Check OCR.

Vertragslaufzeit: 3 Monate nach Serviceübergabe, keine Kündigung notwendig

Verantwortlichkeit Auftraggeber:

- Betrieb und Verfügbarkeit der Infrastruktur (Netzwerk, PC, Scanner, etc.)
- Betrieb und Verfügbarkeit der Datenbanken
- Betrieb und Verfügbarkeit der angrenzenden Systeme (z. B. Archiv)
- Für die kostenfreie Installation des Cockpits muss der Auftraggeber eine Transportdatei in seinem SAP-System einspielen
- Die Überwachung der Cockpit-Meldungen und Korrektur der Fehler erfolgen durch den Auftraggeber (wenn nicht anders vereinbart)
- Teilnahme der Key-User am Service-Review
- Administrative Aufgaben für OCR
- Administrative Aufgaben für Workflow
- Key-User für 1st Level Support

Verantwortlichkeit Auftragnehmer:

- Automatische Überwachung von Workflows und Bereitstellung administrativer Funktionen im Service-Cockpit
- Jährliche Aktualisierung des Service-Cockpits
- Bereitstellung eines Cockpits mit einfacher Bedienbarkeit
- monatliche Service-Review Meetings mit dem Auftraggeber
- Der Auftraggeber erhält einen direkten Ansprechpartner für dringende Tickets mit Priorität 1 und 2
- Tägliche Prüfung der Verfügbarkeit und Performance
- Überwachung der Applikationen durch ein eigenes Workflow-Monitoring
- Einmaliger OCR-Health-Check

5. Beschreibung der Servicebausteine

5.1 Monitoring OCR

Mit dem Servicebaustein Monitoring werden Rund-um-die-Uhr die kritischen Geschäftsprozesse der installierten Lösung und alle beteiligten Ressourcen automatisch überwacht. Hierbei wird ein lizenzfreies Monitoring-System eingesetzt, welches mit bis zu 100 Überwachungsknoten 24/7 die OCR-Prozesse überwacht.

Für die Installation des Monitorings bietet der Auftragnehmer drei Möglichkeiten an:

1) Monitoring als SaaS-Lösung (Portfreigabe notwendig). Diese Installation ist kostenfrei für den Auftraggeber.
2) Installation und Konfiguration der Best Practice OCR-Überwachungsknoten auf Basis eines PRTG-Monitorings auf dem OCR-Server beim Auftraggeber. Dafür wird eine Aufwandspauschale von 1300,-€ dem Auftraggeber in Rechnung gestellt.
3) Workshop zur Erarbeitung der notwendigen Überwachungsknoten und Integration in vorhandene Monitoring-Systeme beim Kunden. Dafür wird eine Aufwandspauschale von 820,-€ dem Auftraggeber in Rechnung gestellt.

Die Überwachung der Monitoring-Meldungen und die Korrektur der Fehler erfolgen durch den Support des Auftragnehmers. Dabei werden die Fehlermeldungen nach den vereinbarten Reaktionszeiten bearbeitet und auch im Ticketsystem dokumentiert**.**

Jährlich wird ein Update des Monitoring-System und eine Aktualisierung der Überwachungsknoten durch den Auftragnehmer vorgenommen.

Servicezeiten:

- Beratung & Installation: innerhalb der vereinbarten Servicezeiten
- Automatische Überwachung der Sensoren: 24/7
- Bearbeitung der Meldungen: innerhalb der vereinbarten Servicezeiten

Reaktionszeiten: Bearbeitung der Meldungen: innerhalb der vereinbarten Reaktionszeiten

Abgrenzungen: keine Überwachung von Systemkomponenten und Prozessen außerhalb der Best Practice OCR-Überwachungsknoten des Auftragnehmers.

Vertragslaufzeit: jederzeit zum Quartalsende kündbar

5.2 regelmäßiger Server-Health-Check OCR

Mit dem Server-Health-Check findet 2-mal jährlich ein manueller Systemcheck für die OCR-Umgebung des Auftraggebers statt. Diese bestehen aus folgenden Schritten:

1) Standardisierte Bestandsaufnahme der Systemlandschaft u. a. Patch-Level-Check, Kapazität, Leistung, Zustand, Fehler etc.
2) Einfache Sicherheitsanalyse
3) 60-minütige Ergebnisbesprechung mit Risikoanalyse und Optimierungsempfehlung per Microsoft Teams
4) Aktualisierung der Systemdokumentation zur Einhaltung der Dokumentationspflicht

Servicezeiten: Durchführung innerhalb der vereinbarten Servicezeiten

Abgrenzungen: Keine sofortigen kostenfreien Umsetzungen der Optimierungsempfehlungen

Vertragslaufzeit: jederzeit zum Quartalsende kündbar

5.3 Update as a Service OCR

Mit dem Servicebaustein Update as a Service wird pro Quartal die OCR-Umgebung des Auftraggebers einem Update-Check unterzogen. Der Update-Check besteht aus folgenden Schritten:

1) Überprüfung der installierten Versionsstände und persönliche Information über notwendige Systemänderungen mit einer individuellen Release-Notes
2) Kostenfreie Durchführung von Patch und Minor-Updates für max. 2 Versionen innerhalb einer Hauptversion jeder OCR-Systemkomponente z. B. IDR Toolkit 4, Interface
3) Absicherung nach Hersteller Best-Practices
4) Aktualisierung der Systemdokumentation zur Einhaltung der Dokumentationspflicht

Sollten schwerwiegende Schwachstellen bekannt werden, aktualisiert der Auftragnehmer sofort automatisch alle betroffenen Produkte und Lösungen mit dem Sicherheits-Patch.

Servicezeiten: Durchführung innerhalb der vereinbarten Servicezeiten

Abgrenzungen:

- Keine begleitende Testphasen
- Keine Änderungen am Projekt
- Keine Updates auf Major-Releases von sämtlichen OCR-Komponenten
- Keine Updates von sämtlichen Scan-Software-Komponenten

Vertragslaufzeit: jederzeit zum Quartalsende kündbar

5.4 Admin as a Service OCR

Mit dem Servicebaustein Admin as a Service OCR werden in den vereinbarten Servicezeiten administrative Aufgaben und/oder erweiterte Wartung von Kundensystemen durch den Auftragnehmer durchgeführt.

Dazu zählen folgende Serviceleistungen:

1) Durchführen von OCR-Trainings nach Bedarf
2) Konfigurationen von Mehrwertsteueränderungen nach Bedarf
3) Anlegen und Konfigurieren neuer Postfächer nach Bedarf
4) Änderungen von Anmeldedaten an OCR-Systemen nach Bedarf
5) Regelmäßige Bereinigungsarbeiten am OCR-Server (Manuelle monatliche Systemkontrolle)
6) Regelmäßige Stammdatenprüfung für die OCR-Erkennung nach Bedarf
7) Durchführen von Beleganalysen nach Bedarf
8) Durchführen von Rechnungsaufbau-Analysen nach Bedarf

Servicezeiten: Durchführung innerhalb der vereinbarten Servicezeiten

Lösungszeiten: für Leistungen nach Bedarf: max. 2 Tage nach Bekanntgabe

Abgrenzungen: weitere administrative Tätigkeiten können vereinbart werden

Vertragslaufzeit: jederzeit zum Quartalsende kündbar

5.5 Service-Cockpit

Mit dem HENRICHSEN Service-Cockpit werden Rund-um-die-Uhr die kritischen Geschäftsprozesse von xSuite Cube / Procurement überwacht. Hierbei wird ein Cockpit eingesetzt, welches die xSuite Cube / Procurement-Prozesse 24/7 überwacht und im Fehlerfall eine Fehlermeldung versendet. Zudem enthält das Tool nützliche Funktionen, um die Administratoren und Key-User bei Ihrer täglichen Arbeit zu unterstützen.

Für die kostenfreie Installation des Cockpits muss der Auftraggeber eine Transportdatei in seinem SAP-System einspielen. Leistungsvoraussetzungen sind mindestens ein SAP NetWeaver AS ABAP 7.40 und mindestens eine xSuite Version 5.2.2.
Die Überwachung der Cockpit-Meldungen und Korrektur der Fehler erfolgen durch den Auftraggeber (wenn nicht anders vereinbart).
Jährlich wird ein Update des Service-Cockpits durch den Auftragnehmer durchgeführt.

Servicezeiten:

- Beratung & Installation: innerhalb der vereinbarten Servicezeiten
- Automatische Überwachung der Sensoren: 24/7
- Bearbeitung der Meldungen: innerhalb der vereinbarten Servicezeiten

Reaktionszeiten: Bearbeitung der Meldungen: innerhalb der vereinbarten Reaktionszeiten

Abgrenzungen: keine Überwachung von weiteren SAP-Komponenten oder Prozessen.

Vertragslaufzeit: jederzeit zum Quartalsende kündbar

5.6 Persönlicher Servicebetreuer

Mit dem persönlichen Servicebetreuer hat der Auftraggeber einen persönlichen Ansprechpartner für Störungsmeldungen mit Prio 1 und 2. Der Servicebetreuer kennt die Systemumgebung und die Key-User des Auftraggebers. In der Regel findet monatlich ein 1-stündiger fachlicher Austausch zwischen den Key-Usern und dem persönlichen Ansprechpartner zu folgenden Themen über Microsoft Teams statt:

- Frei wählbarer Support Mitarbeiter
- Besprechung der offenen Tickets
- Optimierungsmöglichkeiten (z. B. durch unseren Tipp des Monats)
- Klärung von Fragen zu System und Prozesse
- Stand laufender Projekte

Servicezeiten: innerhalb der vereinbarten Servicezeiten

Vertragslaufzeit: jederzeit zum Quartalsende kündbar

5.7 Admin as a Service Workflow

Mit dem Servicebaustein Admin as a Service Workflow werden in den vereinbarten Servicezeiten **A(a)**dministrative Aufgaben und/oder erweiterte Wartung von Kundensystemen durch den Auftragnehmer durchgeführt. Darunter fallen folgende Serviceleistungen:

1) Layoutanpassungen nach Bedarf
2) Unterstützung Freigabetabelle nach Bedarf
3) Benutzerverwaltung (Benutzer anlegen und löschen, Benutzerrechteverwaltung etc.) nach Bedarf
4) Unbekannte Workflows bereinigen (Manuelle wöchentliche Systemkontrolle)
5) Bearbeitungsstatus überprüfen (Manuelle wöchentliche Systemkontrolle)
6) Vertreterpflege nach Bedarf
7) Auswertungen / Reports erstellen zum Review

Servicezeiten: Durchführung innerhalb der vereinbarten Servicezeiten

Lösungszeit für Leistungen nach Bedarf: max. 2 Tage nach Bekanntgabe

Abgrenzungen: weitere administrative Tätigkeiten können vereinbart werden

Vertragslaufzeit: jederzeit zum Quartalsende kündbar

5.8 Monitoring Archiv

Mit dem Servicebaustein Monitoring Archiv werden Rund-um-die-Uhr die kritischen Geschäftsprozesse der installierten Lösung und alle beteiligten Ressourcen automatisch überwacht. Hierbei wird ein lizenzfreies Monitoring-System eingesetzt, welches mit bis zu 100 Überwachungsknoten 24/7 die Archiv-Prozesse überwacht.

Für die Installation des Monitorings bietet der Auftragnehmer drei Möglichkeiten an:

1) Monitoring als SaaS-Lösung (Portfreigabe notwendig). Diese Installation ist kostenfrei für den Auftraggeber.
2) Installation und Konfiguration der Best Practice Archiv-Überwachungsknoten auf Basis eines PRTG-Monitorings auf dem Archiv-Server beim Auftraggeber. Dafür wird eine Aufwandspauschale von 1300,-€ dem Auftraggeber in Rechnung gestellt.
3) Workshop zur Erarbeitung der notwendigen Überwachungsknoten und Integration in vorhandene Monitoring-Systeme beim Kunden. Dafür wird eine Aufwandspauschale von 820,-€ dem Auftraggeber in Rechnung gestellt.

Die Überwachung der Monitoring-Meldungen und die Korrektur der Fehler erfolgen durch den Support des Auftragnehmers. Dabei werden die Fehlermeldungen nach den vereinbarten Reaktionszeiten bearbeitet und im Ticketsystem dokumentiert**.**

Jährlich wird ein Update des Monitoring-Systems und eine Aktualisierung der Überwachungsknoten durch den Auftragnehmer vorgenommen.

Servicezeiten:

- Beratung & Installation: innerhalb der vereinbarten Servicezeiten
- Automatische Überwachung der Sensoren: 24/7
- Bearbeitung der Meldungen: innerhalb der vereinbarten Servicezeiten

Reaktionszeiten: Bearbeitung der Meldungen: innerhalb der vereinbarten Reaktionszeiten

Abgrenzungen: keine Überwachung von Systemkomponenten und Prozessen außerhalb der Best Practice Archiv-Überwachungsknoten des Auftragnehmers.

Vertragslaufzeit: jederzeit zum Quartalsende kündbar

5.9 Regelmäßiger Server-Health-Check Archiv

Mit dem Server-Health-Check Archiv findet 2-mal jährlich ein manueller Systemcheck für die Archiv-Umgebung des Auftraggebers statt. Diese bestehen aus folgenden Schritten:

1) Standardisierte Bestandsaufnahme der Systemlandschaft u. a. Patch-Level-Check, Kapazität, Leistung, Zustand, Fehler etc.
2) Einfache Sicherheitsanalyse
3) 60-minütige Ergebnisbesprechung mit Risikoanalyse und Optimierungsempfehlung per Microsoft Teams
4) Aktualisierung der Systemdokumentation zur Einhaltung der Dokumentationspflicht

Servicezeiten: Durchführung innerhalb der vereinbarten Servicezeiten

Abgrenzungen: Keine sofortigen kostenfreien Umsetzungen der Optimierungsempfehlungen

Vertragslaufzeit: jederzeit zum Quartalsende kündbar

5.10 Update as a Service Archiv

Mit dem Servicebaustein Update as a Service Archiv wird pro Quartal die Archiv-Umgebung des Auftraggebers einem Update-Check unterzogen. Der Update-Check besteht aus folgenden Schritten:

1) Überprüfung der installierten Versionsstände und persönliche Information über notwendige Systemänderungen mit einer individuellen Release-Notes
2) Kostenfreie Durchführung von Patch und Minor-Updates für max. 2 Versionen innerhalb einer Hauptversion jeder Archiv-Systemkomponente
3) Absicherung nach Hersteller Best-Practices
4) Aktualisierung der Systemdokumentation zur Einhaltung der Dokumentationspflicht

Sollten schwerwiegende Schwachstellen bekannt werden, aktualisiert der Auftragnehmer sofort automatisch alle betroffenen Produkte und Lösungen mit dem Sicherheits-Patch.

Servicezeiten: Durchführung innerhalb der vereinbarten Servicezeiten

Abgrenzungen:

- Keine begleitende Testphasen
- Keine Änderungen am Projekt
- Keine Updates auf Major-Releases von sämtlichen Archiv-Komponenten
- Keine Updates von sämtlichen Scan-Software-Komponenten

Vertragslaufzeit: jederzeit zum Quartalsende kündbar