

Inhalt

1. Standard Service Level Vereinbarung	3
1.1. Servicezeiten.....	3
1.2. Reaktionszeiten für Incidents.....	3
1.3. Reaktionszeiten für Service-Requests.....	3
1.4. Lösungszeiten für Incidents.....	3
2. Meldungen	4
2.1. Adresse der Meldungen	4
2.2. Annahme der Meldungen	4
3. Mitwirkungspflicht des Auftraggebers	4
4. Organisation.....	5
4.1. Kommunikation.....	5
1.1. Dokumentation	5
1.2. Eskalation.....	5
5. Applikationswartung	6
1.3. Kundenindividuelle Programmentwicklungen	6

Gegenstand dieser Service Level Vereinbarung ist die Festlegung der Service Levels für den 2nd Level Support zwischen der HENRICHSEN AG (nachfolgend Auftragnehmer genannt) und XXX (nachfolgend Auftraggeber genannt).

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:

	Name	Rolle	Mail	Festnetz	Mobil
1		Administrator			
2		Key-User Bereich:			
3		Key-User Bereich:			
4		Key-User Bereich:			

(Die anrufberechtigten Personen sind unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb einer Woche nach Erhalt des Vertrages mitzuteilen.)

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 absolviert haben.

Der 2nd Level Support vom Auftragnehmer übernimmt Meldungen 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 Hilfetexte, Dokumentationen oder Schulungsunterlagen. Die eigenen Mittel werden in aller Regel durch Teilnahme an Schulungen, Workshops oder durch Coaching erworben.

1st Level Support 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, selbstständig 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.

Die Rufbereitschaft bedeutet nicht, dass der Ansprechpartner ein Problem direkt am Telefon lösen kann.

Der Henrichsen Support unterscheidet zwischen Incidents (Service-Unterbrechungen) und Service Requests (d.h. Standard-Anfragen der Anwender, wie z.B. das Zurücksetzen von Passwörtern etc.).

1. Standard Service Level Vereinbarung

1.1. Servicezeiten

Innerhalb der Servicezeiten von Mo bis Do 08:00–12:00 Uhr und 13:00–17:00 Uhr, sowie am Fr von 08:00-12:00 Uhr und 13:00-15:00 Uhr bearbeiten die Servicemitarbeiter des Auftragnehmers die Meldungen des Auftraggebers für die im Wartungsvertrag vereinbarten Produkte.

Einschränkung: Servicezeiten am 24.12. sowie 31.12. von 08:00 – 12:00 CET
keine Servicezeiten an bundeseinheitlichen Feiertagen

An bundeslandspezifischen Feiertagen im Bundesland des Auftragnehmers ist auch für Incidents der Priorität „Systemstillstand“ und „Hoch“ während der o.g. Servicezeiten eine Rufbereitschaft eingerichtet.

1.2. Reaktionszeiten für Incidents

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.

Der Auftraggeber hat sein Problem in einer der nachfolgend aufgeführten Prioritätsstufen einzuordnen. Auf Seiten des Auftraggebers muss mindestens ein Mitarbeiter zur Verfügung stehen, der entsprechende Qualifizierung hat.

Reaktionszeiten im Überblick:

Priorität*	Reaktionszeit
Systemstillstand	Innerhalb von 2 Stunden nach Meldung der Störung an den Servicemitarbeiter
Hoch	Innerhalb von 4 Stunden nach Meldung der Störung an den Servicemitarbeiter
Mittel	Innerhalb von 2 Tagen nach Meldung der Störung an den Servicemitarbeiter
Niedrig	Innerhalb von 3 Tagen nach Meldung der Störung an den Servicemitarbeiter

*Dringlichkeiten und Auswirkungen beeinflussen die Priorität.

Der Auftragnehmer behält sich das Recht vor, nach Lage des Falles und nach billigem Ermessen eine abweichende Einordnung in die vier Prioritätsstufen vorzunehmen.

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

1.3. Reaktionszeiten für Service-Requests

Der Auftragnehmer reagiert auf alle während der vorgenannten Servicezeiten eingehenden Service-Requests innerhalb von 5 Tagen. Als Reaktionszeit ist die Zeit vom Eingang des Requests 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 des Requests.

1.4. Lösungszeiten für Incidents

Aufgrund der vielfältigen Fehler Möglichkeiten 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.

2. Meldungen

2.1. Adresse der Meldungen

Die Meldungen erfolgen in der Regel an:

Name/Firma:	HENRICHSEN AG
Organisationseinheit:	Support
E-Mail:	csc@henrichsen.de
Web-Adresse	Zugang wird auf Antrag des Kunden zur Verfügung gestellt.
Telefon:	+49 9421/ 8109-175

2.2. Annahme der Meldungen

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

3. 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) 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 Programmdokumentation (Online-Hilfe), welche dem Auftraggeber in ihrer jeweils gültigen Fassung durch Auftragnehmer zur Verfügung gestellt wird.

Der Auftraggeber hält die erforderlichen Kommunikationsmittel (Telefon, eMail, 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 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 optische Datenträger 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. Upgrades, Releases/Versionen sind vom Auftraggeber unverzüglich nach Kenntnisnahme durch den Auftraggeber zu übernehmen, wenn sie der Beseitigung von Fehlern dienen, spätestens jedoch mit Einstellung der Pflege gemäß der Hersteller-Roadmap.

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 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 wird für angemessene Schulungsmaßnahmen derjenigen Mitarbeiter sorgen, welche die Software nutzen, und diese Mitarbeiter während der Vertragslaufzeit auf dem zur Softwareanwendung erforderlichen Wissenstand halten.

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.

4. Organisation

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

Eskalationsstufe	Auftraggeber First Level Support	Auftragnehmer Second Level Support	HERSTELLER Third Level Support
1	Administrator	Service Desk	Helpdesk
2	IT- oder Gruppenleiter	Bereichsleitung Servicemanagement	Leiter HelpDesk
3	Leiter IT-Gesamt	Bereichsleitung Servicemanagement	Leitung Kundenservice

4.1. Kommunikation

Die Kommunikation findet vorrangig per Mail statt. Die notwendigen Kontaktdaten werden pro Auftraggeber in folgender Aufstellung festgehalten:

Auftragnehmer

Name	Rolle	Mail	Festnetz	Mobil
HENRICHSEN Servicedesk	Support	csc@henrichsen.de	+49 9421/ 8109-175	
Jeannette Bastian	Bereichsleitung Servicemanagement	Jeannette.bastian@henrichsen.de		+49 152 28 80 64 14

Auftraggeber *(Die Kontaktdaten sind unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb einer Woche nach Erhalt des Vertrages mitzuteilen.)*

Name	Rolle	Mail	Festnetz	Mobil
	Administrator			
	IT- oder Gruppenleiter			
	Leiter IT-Gesamt			

1.1. Dokumentation

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

1.2. 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.

5. Applikationswartung

1.3. Kundenindividuelle Programmentwicklungen

Individualentwicklungen für kundenspezifische Projektanforderungen sind nicht Bestandteil des Basis Software-Pflegevertrages.

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.

Dieser separate Applikationswartungsvertrag beinhalten folgende Leistungen für die Individualentwicklungen:

- Hotline für geschulte Key-User
- Zugesicherte Standard SLA's
- 2nd und 3rd Level Incident-Management
- Code-Repository
- Dokumentation der kundenindividuellen Entwicklungen

Es gelten die beschriebenen Leistungen des Applikations-Pflegevertrages.

Kundenspezifische Projektanforderungen, die individuell entwickelt werden müssen, werden separat in der Projekt- / Lösungs-Konzepterstellung ausgewiesen. Auf diese Entwicklungsaufwände entfällt prozentuale Applikationswartung.

In den Programmen ist anhand von HENRICHSEN-Namensräumen(/HAG/) erkennbar, ob es sich um kundenindividuelle Programm-entwicklungen, Programmanpassungen und Programm-erweiterungen handelt.

Funktionsänderungen und -erweiterungen in den Individualentwicklungen oder Programm-Anpassungen auf Versionswechsel werden im Bedarfsfall zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer abgestimmt und jeweils separat zur Realisierung lt. jeweils gültiger Dienstleistungspreisliste des Auftragnehmers angeboten.