

Service Level Agreement Client Services

gültig ab 1. Mai 2021 (ersetzt alle vorherigen Versionen)

Im Rahmen ihrer Client Services erbringt die Basilicom GmbH Leistungen für ihre Kunden entsprechend der Maßgaben des nachfolgenden Service Level Agreements (SLA). Dieses SLA wird Vertragsbestandteil, ergänzend zu den AGB der Basilicom GmbH.

Präambel

Beratung

Der Service Manager von Basilicom berät zu Fragen rund um die Client Services:

Oliver Röpke, Service Manager
oliver.roepke@basilicom.de
+49 30 69 5660 7337

Expertenpool

Die Experten von Basilicom beraten Kunden bei der Auswahl von Technik, Funktionen, Prozessen und Komponenten, zumeist im Rahmen eines gemeinsamen Projektes, einer Produktentwicklung oder bei speziellen Anfragen.

1. Leistungsbeschreibung

Basilicom bietet seinen Kunden folgenden Leistungsumfang als Second-Level-Support an:

Service Desk

Basilicom etabliert eine Auftragsverwaltung, nimmt Kundenanfragen an und dokumentiert und qualifiziert diese. Änderungswünsche und Störungsmeldungen in Bezug auf die technische Umgebung (Technischer Betrieb) bzw. die Software-Anwendung (Software-Wartung) werden an die Experten-Teams weitergeleitet.

Software-Wartung

Basilicom betreut und pflegt die Software-Anwendung. Störungsmeldungen werden durch die Experten-Teams bearbeitet.

Technischer Betrieb

Basilicom installiert und betreut die technische Umgebung. Dabei wird ein kontinuierliches Monitoring eingerichtet und der Betrieb überwacht. Störungsmeldungen werden durch die Experten-Teams bearbeitet.

Hosting- und Cloud-Management

Basilicom etabliert ein adäquates Hosting und betreut den Vertrag des Kunden mit dem Hoster in dessen Auftrag. Anfallende Kosten des Hostings trägt der Kunde. Überdies gelten die jeweiligen Vertragsbedingungen des Hosting-Partners.

2. Servicequalität

Erreichbarkeit

Servicezeiten sind Montag bis Freitag, 9:00 Uhr bis 17:00 Uhr (ausgenommen Feiertage und Betriebsferien). Während der Servicezeiten werden alle Kundenanfragen und Störungsmeldungen innerhalb von vier Arbeitsstunden nach Eingang beantwortet (Reaktionszeit).

Kommunikation

Anfragen und Störungsmeldungen sind durch den Kunden online im Basilicom-Service-Portal einzustellen: <https://basilicom.de/services>

Ansprechpartner

Der Kunde benennt Personen, die rechtsverbindlich Anfragen und Störungsmeldungen (Tickets) im Basilicom-Service-Portal einstellen bzw. rechtswirksam Aufträge erteilen können.

Monitoring

Das Service-Team richtet für die beauftragte Kundenumgebung ein Monitoring ein und setzt einen Prozess für Störungsmeldungen auf.

Berichte

Das Service-Team erstellt einen monatlichen Bericht und stellt diesen dem Kunden zur Verfügung.

Updates

Basilicom wartet und pflegt die betriebene Software-Anwendung in regelmäßigen Abständen bzw. abhängig von Aktualisierungen Dritter, gemäß dem Hauptvertrag. Komplexere Aufgaben (z.B. Versionswechsel und Upgrades) sind gesondert zu evaluieren und zu vereinbaren.

Wartungsfenster

Das Wartungsfenster für Maßnahmen rund um die Wartung und Pflege der Software-Anwendung sowie der technischen Betriebsumgebung ist zwischen dem Service-Team und dem Kunden zu vereinbaren. Wird kein Wartungsfenster kundenkonkret vereinbart, wird die Wartung immer am ersten Dienstag im Monat zwischen 8 und 12 Uhr durchgeführt.

Bei Maßnahmen zur Beseitigung von Störungen, welche ein unmittelbares Eingreifen erforderlich machen (z.B. um Schaden abzuwenden), kann vom vereinbarten Wartungsfenster abgewichen werden.

Störungen

Manuelle und automatische Störungsmeldungen aus dem Monitoring werden während der Servicezeiten innerhalb von vier Arbeitsstunden nach Eingang durch das Service-Team bestätigt und qualifiziert nach:

- Einfache Störung: behindert die Gesamtfunktionalität der technischen Umgebung und der Softwareanwendung nicht (Beispiel: Ein Bild wird nicht angezeigt.)
- Mittlere Störung: behindert die Gesamtfunktionalität, jedoch arbeiten die Kernfunktionen einwandfrei (Beispiel: Alle Bilder werden nicht angezeigt, Shop und Check-Out funktionieren.)
- Schwere Störung: gefährdet die Gesamtfunktionalität, mindestens eine Kernfunktion ist essenziell gestört (Beispiel: Produkt kann nicht in Warenkorb gelegt werden.)
- Sehr schwere Störung: Die Gesamtfunktionalität ist nicht gewährleistet (Beispiel: Webseite ist nicht erreichbar.)

Der Beginn der Arbeiten wird wie folgt festgelegt:

- Einfache Störung: maximal binnen drei Arbeitstagen nach Eingangsbestätigung bzw. Qualifizierung
- Mittlere Störung: maximal binnen einem Arbeitstag nach Eingangsbestätigung bzw. Qualifizierung

- Schwere Störung: maximal binnen vier Arbeitsstunden nach Eingangsbestätigung bzw. Qualifizierung
- Sehr schwere Störung: maximal binnen einer Arbeitsstunde nach Eingangsbestätigung bzw. Qualifizierung

Mitwirkungspflicht des Kunden

Um eine Störung so zeitnah wie möglich beheben zu können, ist Basilicom auf die Mitwirkung durch den Kunden angewiesen:

- Die Störungsmeldung hat rechtzeitig zu erfolgen: Unverzüglich nach dem Bekanntwerden der Störung sollte eine Meldung über das Service-Portal von Basilicom erfolgen
- Die Störungsmeldung sollte ausreichend detailliert beschrieben sein und folgende Bestandteile enthalten:

Zwingend

- Ansprechpartner (Kontakt, Zeitrahmen)
- Die Beschreibung des IST- und des SOLL-Zustands
- Eine Schritt-für-Schritt-Anleitung, wie die Störung reproduziert werden kann
- Zu welchem Zeitpunkt ist die Störung aufgetreten?
- Bei welchem Nutzer ist die Störung aufgetreten?

Empfehlenswert

- Ist die Störung reproduzierbar, wie häufig und wann?
 - Vorgangsnummer (Beispiel: Kundennummer, Warenkorbnummer)
 - Gerät (Beispiel: MacBook Pro 2018)
Betriebssystem (Beispiel: Windows 10)
 - Browser (Beispiel: Firefox 70.0.1 64-Bit)
 - Displayauflösung (Beispiel: 1920 x 1080)
 - Ein Screenshot oder Video, um die Störung leicht nachvollziehen zu können
- Im Zusammenhang mit der zeitnahen Behebung von Störungen kann die Kenntnis von Binnenregelungen zwischen dem Kunden und seinen Kundenlieferanten für Basilicom zwingend sein. Entsprechend sind u.a. Lizenzen, Kennzahlen aus den Lieferantenverträgen und diesbezüglichen SLAs zur Kenntnis zu geben.

Abweichende Anforderungen an die Servicequalität

Abweichende Anforderungen an die Servicequalität bedürfen einer gesonderten schriftlichen Vereinbarung; dazu können u.a. gehören:

- Rufbereitschaft: Der Kunde kann mit Basilicom eine Rufbereitschaft vereinbaren.
- Erweiterte Bereitschaft: Der Kunde kann mit Basilicom eine erweiterte Bereitschaft - Reaktionszeiten, Umfang, nachts, Wochenende, Feiertage, Betriebsferien - vereinbaren.
- DRP: Der Kunde kann Basilicom mit Konzeption, Test und Bereitschaft eines Notfallwiederherstellungsplans (Disaster Recovery) beauftragen.

Das Service-Team erbringt Leistungen in einer komplexen und heterogenen Schnittstelle zwischen Kunden, Lieferanten und Dritten, wobei die jeweiligen Anforderungen und Leistungen differieren und überdies volatil sind. Aus genau diesem Grund kann Basilicom für die betreute Betriebsumgebung keine Servicequalitäten zu folgenden Leistungsmerkmalen anbieten:

- Wiederherstellungszeit
- Ausfallzeiten
- Anzahl von Störungen
- Anzahl von Ausfällen
- Volumen
- Performance
- Erreichbarkeit

Diese Qualitätsparameter müssen durch den Kunden unmittelbar mit seinen Lieferanten und Dienstleistern vereinbart werden.

3. Begriffsdefinitionen

- Störung (Incident): eine ungeplante Unterbrechung oder Qualitätsminderung eines IT-Services bzw. ein Ereignis, welches in der Zukunft einen IT-Service beeinträchtigen könnte.
- Änderung (Change): Hinzufügen, Modifizieren oder Entfernen eines Elements, das Auswirkungen auf die IT-Services haben könnte.

- Servicezeiten: Zeiten, in welchen Kundenanfragen und Störungsmeldungen entgegengenommen und bearbeitet werden. Reaktionszeiten beziehen sich auf diesen Zeitraum.
- Reaktionszeiten: Zeitspanne zwischen der Meldung einer Anfrage oder Störung durch den Kunden und der ersten Kontaktaufnahme durch das Service-Team zur Bearbeitung der Anfrage bzw. Störung. Zeiten außerhalb der Servicezeiten fließen in die Berechnung nicht ein.
- Wartungsfenster (Maintenance Window): Zeitraum, in dem Systeme zu Wartungsarbeiten außer Betrieb genommen werden können.

4. Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen dieses Service Level Agreements ganz oder teilweise nicht rechtswirksam oder nicht durchführbar sein oder werden, so wird hierdurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt.

--*