Qualifizierte Aussagen: Diverse Regelungen zur Besprechung der Arbeitsgruppe Service-QM

|  |
| --- |
| **Regelungen JIKU im Rahmen von Wartungsverträgen und -leistungen** |
| **Pflichten/Leistungen JIKU/Auftragnehmers,** einmal im Monat erbracht; weitere Leistungen, die nicht vom Vertrag erfasst sind, nach Beauftragung durch den Auftraggeber:  (1) Der Auftragnehmer verpflichtet sich zur Erbringung folgender Servicedienstleistungen:  · Überprüfung der Hardware auf korrekte Funktion  · Analyse und Auswertung von Systemprotokollen  · Überwachung der Antivirensoftware und Firewall-Software  · Überprüfung der Festplatten und Speichermedien auf logische und physikalische Fehler  · Überprüfung und Optimierung der Konfiguration des Betriebssystems  · Update des Betriebssystems, Einspielung von Sicherheitsupdates  · Entfernung temporärer und überflüssiger Daten  · Telefonanlage  · Datensicherung  · Netzwerkbetreuung  Ein Wartungsvertrag beinhaltet in der Regel folgende Pakete:   * Regelmäßige Kontrolle der Backups * Durchführung von Softwareupdates * Einspielen von Sicherheitsupdates & Patches * Überwachung der Anti-Virus Installationen und -Meldungen sowie Bereinigung der Systeme * Überwachung der Festplatten, Raid-Kontroller und BBU (Battery Backup Units) * Überwachung der unterbrechungsfreien Stromversorgung (USV) und Batterien   Überwachung der Systemzustände, z. B. Platten- und Speicherauslastung |
| **Wartungsbereitschaft:**  Die Wartung erfolgt grundsätzlich montags – freitags in der Zeit von 08:00 Uhr bis 16:30 Uhr.  Den telefonischen Service des Auftragnehmers (Hotline) kann der Kunde montags bis donnerstags in der Zeit von 08:00 Uhr bis 16:30 Uhr und freitags in der Zeit von 08:00 Uhr bis 14:00 Uhr in Anspruch nehmen. |
| **Vergütung** je nach Wartungsvertrag Muster unterschiedlich, z. B.  a) 200,00 EUR pauschal bei einem vereinbarten Zeitkontingent von 5 Stunden beinhaltet bis zu 3 Arbeitsplätze + 1 Server  b) 350,00 EUR pauschal bei einem vereinbarten Zeitkontingent von 8 Stunden beinhaltet bis zu 7 Arbeitsplätze + 1 Server |

|  |
| --- |
| **Bestandteile der SLA** |
| Zweck  Definitionen/Glossar der verwendeten Fachbegriffe  Vertragspartner  Leistungsbeschreibung (z. B. Servicekomponenten und Abhängigkeiten , Leistungsmatrix, Service-/Supportpakete, angestrebtes Kundenergebnis, Gewährleistung und Garantie, Messverfahren/-methoden)  Supporttypen (z. B. Vor-Ort, Remote, Basic, Premium)  Supportlevels (z. B. bei 1:geringen, 2: mittleren, 3: erheblichen Störungen oder Major incidents= , Notfall-Releases, Notfall-Changes)  Vertragslaufzeit (Beginn, Ende, Verlängerung, Kündigung)  Verantwortung Leistungserbringer  Verantwortung Leistungsempfänger (Kunde)  Kommunikation zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer  Verfügbarkeit und Latenz (Hardwareverfügbarkeit, Serviceverfügbarkeit)  Informationssicherheit und Datenschutz  Schweregrade der Störungen  Supportzeiten (mit Ausnahmen z. B. Wochenenden, Feiertage)  Antwortzeiten (z. B. wenn gering, mittelschwer, schwerwiegend)  Reaktionszeiten  Wiederherstellungszeiten  Wartungszeiten/-fenster  Haftungsausschluss und Abgrenzung  Gutschriften oder Sanktionen bei Nichteinhaltung der Service Level (z. B. Extraservicezeiten, Widerruf des Vertrages)  Salvatorische Klausel (Wenn einzelne Bestimmungen rechtsunwirksam, ist nicht gleich der ganze Vertrag unwirksam, sondern gelten die anderen Bestimmungen trotzdem) |

**Mögliche Regelungen in den SLA**

|  |  |
| --- | --- |
| ***Sever-Level Kriterienbeschreibung*** | 1. *Die Dienstleistung ist nicht mehr benutzbar (es sind mehrere Anwender betroffen).* 2. *Die Dienstleistung ist erschwert/teilweise benutzbar.* 3. *Unkritisch: Störung hat keine Auswirkungen auf Kunden* |
| ***Sever-Level Reaktionszeit 1. Rückruf Periodischer Rückruf*** | 1. *sofort 30 Min / periodisch = 2 Stunden* 2. *60 Min / periodisch = 2 Stunden* 3. *1 Arbeitstag / Nach Beendigung der Störung* |
| ***wenn***  ***Level zutreffend*** | 1. *Nach 4 Stunden: Betriebsleiter, CIO, Betroffener SLA-Manager / Nach 1 Tag CEO* 2. *Nach 1 Tag: Betriebsleiter, Betroffener SLA-Manager / Nach 2 Tagen CIO & CEO* 3. *Nach 2 Tagen: Betriebsleiter, Betroffener SLA-Manager* |
| 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 des jeweiligen Vertrags nicht berührt.* |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Priorität | hoch | mittel | gering |
| Ziel-Antwortzeiten | 1 Stunde | 2 Stunden | 4 Stunden |
| Höchstantwortzeiten | 4 Stunden | 8 Stunden | 1 Tag, 4 Stunden |
| Lösungsfrist | innerhalb 2 Werktage | Innerhalb 4 Werktage | benachrichtigte Lösungsfrist, i.d.R. in 2 bis 8 Werktagen |

|  |
| --- |
| **Hinweise lt. AGB: Besondere Vertragsbedingungen für die Vermietung von Rechenzentrums-Kapazitäten sowie für Cloud-Service-Verträge** |
| **VI. Support; Service Level Agreement**  *1. Wir leisten für alle Cloud-Services Support im Rahmen der vertraglichen Vereinbarungen gemäß Auftrag und Auftragsbestätigung.*  *2. Für den Service richten wir für unsere Betriebszeiten einen Helpdesk ein, der mit fachlich qualifizierten und erfahrenen Mitarbeitern besetzt ist. Nur soweit dies ausdrücklich vereinbart wurde, ist außerhalb der Betriebszeiten eine telefonische Rufbereitschaft vorhanden*  *3. Um die zu erbringenden Leistungen hinsichtlich Art, Umfang und Qualität für den Kunden transparent zu machen, gelten folgende Service Level, die auf der Einordnung auftretender Funktionsbeeinträchtigungen in folgende Fehlerklassen nach DIN 66271:1995-06 beruhen und als Mess- und Bewertungsgrößen dienen:*  *a. Die Fehlerklasse 1 umfasst gravierende Fehler, die eine zweckmäßige, wirtschaftlich sinnvolle Nutzung von wesentlichen Teilen der Leistung verhindern oder unzumutbar einschränken („alles steht, nichts geht“). Die setzt voraus, dass der Benutzer nicht arbeitsfähig ist.*  *b. Die Fehlerklasse 2 umfasst Funktionsunterbrechungen, welche die Anwendung von wesentlichen Teilen der Leistung für eine wirtschaftlich sinnvolle Nutzung stark einschränken. Dies setzt voraus, dass der Benutzer in seiner Arbeit eingeschränkt ist.*  *c. Die Fehlerklasse 3 umfasst Einschränkungen der Funktionsfähigkeit, so dass die Anwendung bis auf Ausnahmen wirtschaftlich sinnvoll einsetzbar ist.*  *d. Die Fehlerklasse 4 umfasst Schwächen der Software, welche die Anwendung nicht einschränken. Die Beeinträchtigung ist so gering, dass mit dem Programm im Wesentlichen bis auf weiteres gearbeitet werden kann und die Arbeitsergebnisse brauchbar sind.*  *4. Jede Fehlermeldung wird von uns nach billigem Ermessen einer Fehlerklasse zugeordnet. Ein Vorschlag des Kunden ist dabei zu berücksichtigen. Weichen wir nicht um mehr als eine Fehlerklasse von dem Vorschlag des Kunden ab, gilt die Einordnung als einvernehmlich. Dem Kunden obliegt der Beweis der niedrigeren Klassifizierung.*  *5. Die spätere Umstufung einer Fehlermeldung in eine andere Fehlerklasse ist nur in beiderseitigem Einvernehmen möglich.*  *6. Im Falle eines Fehlers haben wir innerhalb unserer Betriebszeiten binnen der vereinbarten Reaktionszeit auf die Fehlermeldung des Kunden zu reagieren. Ist nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart, gilt als Reaktionszeit für Fehlermeldungen der Fehlerklasse 1 ein Zeitraum von drei Stunden, für die Fehlerklasse 2 ein Zeitraum von 4 Stunden, für die Fehlerklasse 3ein Zeitraum von einer Woche und für die Fehlerklasse 4 ein Zeitraum von zwei Wochen.*  *7. Eine erfolgreiche Behebung der Funktionsbeeinträchtigung innerhalb der Reaktionszeiten ist nichtgeschuldet.*  *8. Maßgeblich für die Ingangsetzung der Reaktionszeiten ist der Eingang einer qualifizierten Fehlermeldung des Kunden an unserem Helpdesk per E-Mail oder über die in der Auftragsbestätigung aufgeführte Telefonnummer.*  *9. Außerhalb unserer Betriebszeiten kann der Kunde Fehler nur über die telefonische Rufbereitschaft unter der in der Auftragsbestätigung mitgeteilten Rufnummer melden, soweit dies zum Vertragsinhalt zählt. Werden Fehlermeldungen außerhalb unserer Betriebszeiten über E-Mail oder andere Rufnummern eingeleitet, gelten diese erst zu Beginn der darauffolgenden betreuten Betriebszeiten als erfolgt.*  *10. Als qualifiziert ist eine Fehlermeldung nur dann zu bewerten, wenn der beschriebene Fehler reproduzierbar ist, d.h. die Bedienungssituation und die Arbeitsumgebung so genau beschrieben werden, dass ein qualifizierter Mitarbeiter von uns den Fehler jederzeit selbst auslösen kann.*  *11. Jede Fehlermeldung soll außerdem eine möglichst genaue Beschreibung der Funktionsbeeinträchtigung und den Zeitpunkt der ersten Feststellung enthalten. Tritt der Fehler nur an einzelnen Arbeitsplätzen auf, sind diese zu bezeichnen.*  *12. Wurde von dem Kunden vor Auftreten des Fehlers eine Veränderung am eigenen System vorgenommen, ist uns dies ebenfalls mitzuteilen.*  *13. Bei gravierenden Fehlern und Funktionsunterbrechungen der Fehlerklassen 1 und 2 beginnen wir sofort im Anschluss an die Erstreaktion damit, die Folgen des Fehlers einzugrenzen und setzen unsere Tätigkeit auch außerhalb unserer Betriebszeit fort. So lange der Fehler nicht beseitigt ist, gilt der Service als nicht verfügbar, es sei denn, es stellt sich heraus, dass der Fehler von dem Kunden zu vertreten ist oder der Fehlerklasse 3 oder 4 hätte zugeordnet werden müssen.*  *14. Fehler der Fehlerklassen 3 und 4 gelten nicht als Nicht-Verfügbarkeit der Leistung.*  **VII. Laufzeit**  1. Nutzungsverträge über Rechenzentren-Kapazitäten und sonstige Serviceverträge über Cloud-Leistungen, haben eine Mindestlaufzeit von 36 Monaten. Sie sind für beide Vertragspartner schriftlich mit einer Frist von 3 Monaten kündbar. Erfolgt innerhalb dieser Frist keine Kündigung, verlängert sich die Vertragslaufzeit um ein weiteres Jahr.  2. Das Recht zur fristlosen Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt. Ein wichtiger Grund ist für uns insbesondere in den Fällen gegeben, in denen der Kunde die ihm nach diesen Vertragsbedingungen obliegenden Pflichten trotz vorheriger Abmahnung erheblich verletzt.  3. Die zusätzliche Geltendmachung von Schadenersatzansprüchen richtet sich nach den gesetzlichen Bestimmungen. |

**EVB-IT Servicevertrag Seite 18 von 33 Vertragsnummer/Kennung Auftraggeber \_\_\_\_\_\_\_ Vertragsnummer/Kennung Auftragnehmer \_\_\_\_\_\_**

vgl. Datei/Quelle im Diwnloadbereich

evb\_it\_service\_vetrag\_pdf\_download.pdf

