SLA für IT Facility Management

|  |
| --- |
| Service Level Agreement für das IT Facility Management  Dieses Service Level Agreement wird abgeschlossen zwischen:  – Software-Service GmbH, im Folgenden -Leistungserbringer- genannt  und  – Import + Export Keller & Co., im Folgenden -Leistungsbezüger- genannt  im Folgenden gemeinsam als -Partner- bezeichnet |

Referenzierte Dokumente: – Rahmenvertrag

– Manual x, y, z, etc.

Version: 1.0

Ersteller: M. Muster und S. Sample

Datum: TT.MM.JJJJ

I. Vertragsgegenstand

Der Leistungserbringer übernimmt die Betreuung und den Unterhalt der im Anhang aufgeführten Hardware und der dazugehörigen Software. Darüber hinaus unterstützt er den Leistungsbezüger in der Anwendung der betreffenden Systeme und leistet Hilfestellung und Beratung bei Problemen via Help-Desk.

Alle zusätzlichen Informationen, die diesem Vertrag als Anhang beiliegen, gelten als integrierende Vertragsbestandteile.

II. Beschreibung der Dienstleistung des Leistungserbringers

Im Einzelnen hat der Leistungserbringer folgende Leistungen zu erbringen:

* die Pflege der Software im Rahmen ihrer in der Dokumentation vom Hersteller beschriebenen Funktionen
* Annahme und Qualifizierung telefonischer, schriftlicher oder elektronisch übermittelter Anfragen, Probleme, Anforderungen und Anliegen des Anwenders bzw. systemgenerierter Meldungen
* Beratung und wenn nötig Behebung auftretender Probleme
* telefonische, softwaregestützte Sofortunterstützung im Umgang mit der Software oder der Hardware inklusive der Peripherie-Komponenten (z.B. Drucker, Scanner etc.) sowie des Netzwerks und dessen Betriebsystems
* Auskunft über bekannte Fehler und deren Behebung und Informationen zu vorbeugenden Massnahmen
* Informieren betroffener Anwender über Störungen zentraler Komponenten
* Reporting der aufgetretenen Probleme (Trouble Ticketing System)
* Unaufgeforderte Übergabe des Trouble Ticket Reports an den Leistungsbezüger am letzten Tag jedes Monats
* Weiter verpflichtet sich der Leistungserbringer zu folgenden Leistungen:
* die kostenlose Überlassung aktualisierter Versionen der Software (Updates) nebst zugehöriger Dokumentation auf Diskette oder CD-ROM
* die Überlassung weiterentwickelter Versionen der Lizenz-Software (Upgrades) nebst zugehörigen Dokumentationen mit einem Nachlass von ... % auf den Listenpreis
* die Verpflichtung des Leistungserbringers zur Einführung und Pflege der jeweils aktualisierten Programmversion

III. Kommunikation und Service Levels

Die Kommunikation zwischen den Benutzern erfolgt per Telefon, E-Mail oder Fax.

Beim Leistungserbringer ist das Personal von Montag bis Freitag von 08.00 bis 12.00 und von 13.00 bis 18 Uhr zu erreichen. Der Leistungsbezüger wird jeden Montag benachrichtigt, wer in den darüber hinaus gehenden Zeiten (Pikett) zu erreichen ist.

Für die Entgegennahme der Meldungen während der Geschäftszeit oder dem Pikettdienst gelten folgende Service Levels:

* ... Prozent aller Anrufe werden innerhalb von ... Minuten nach dem Anwählen der direkten Nummer angenommen.
* ... Prozent aller E-Mails werden innerhalb von ... Minuten in der bedienten Betriebszeit entgegengenommen.
* ... Prozent aller Rückrufe bei nicht telefonischen Störmeldungen erfolgen innerhalb … Minuten.

Die Meldungen werden nach folgendem Modus an die Person oder die Firma weitergeleitet, die für die Lösung des Problems zuständig ist:

* Bei Komplettausfall des Systems innerhalb … Minuten.
* Bei Ausfall einer wesentlichen Komponente des Systems innerhalb von ... Minuten.
* Bei Ausfall einer nicht wesentlichen Komponente des Systems innerhalb von ... Stunden.
* Das Personal beider Partner ist verpflichtet, bei der Lösung eines Problems aktiv mitzuwirken.

IV. Reporting

1. Der Nachweis der vereinbarten Leistungen erfolgt auf Basis eines monatlich erstellten Qualitätsberichts.

2. Die Reports enthalten Folgendes:

* Anzahl der eingegangenen Meldungen nach Kommunikationsmittel (Telefon,   
  E-Mail, Fax usw.)
* Anzahl der eingegangenen Meldungen nach Problemen
* Erreichbarkeitsdiagramm pro Tag, Erreichbarkeitsquote, Anzahl der Meldungen, Service-Level-Erfüllung
* Wartezeiten bis zur Weiterleitung der Meldungen nach Kommunikationsmitteln
* Anzahl und Art der gelösten Probleme

V. Honorar

1. Pro Benützer und Monat bezahlt der Leistungsbezüger dem Leistungserbringer einen Betrag von CHF .... . Darin eingeschlossen sind Unterhalt und Betrieb der im Anhang beschriebenen IT-Infrastruktur, ... Meldungen und ... Problemlösungen via Help-Desk.

2. Darüberhinausgehende Aufwendungen werden folgendermassen berechnet:

* CHF ... pro zusätzlicher Meldung
* CHF ... pro zusätzlicher Stunde für Problemlösungen

3. Der Leistungserbringer erstellt jeweils Anfang Monat eine Rechnung mit detaillierten Angaben jedes Teilbetrages für den vergangenen Monat. Die Zahlungsfrist beträgt …. Tage.

VI. Datenschutz und Geheimhaltung

Prinzipiell gelten die relevanten Abschnitte des Rahmenvertrags und zusätzlich:

1. Die Vertragsparteien behandeln alle Ereignisse vertraulich, die den vorliegenden SLA betreffen und weder offenkundig noch allgemein zugänglich sind, namentlich Know-how-Informationen.

2. Beide Parteien verpflichten sich dafür zu sorgen, dass die Mitarbeiter die oben genannten Punkte genau einhalten, auch nach Beendigung des Arbeitsverhältnisses.

3. Werden die Bestimmungen über die Geheimhaltung oder Datenschutz von einer Partei nicht befolgt, hat diese der anderen Partei einen Betrag von CHF .............. [max. 50´000.00 CHF] zu bezahlen. Diese Konventionalstrafe ist auch dann geschuldet, wenn noch weitere Schadenersatzansprüche geltend gemacht werden.

4. Diese Bestimmungen sind ab Beginn der Zusammenarbeit einzuhalten und gelten auch im festgelegten Umfang weiter nach Beendigung des Vertragsverhältnisses.

5. Der Leistungserbringer übernimmt und finanziert die branchenüblichen Versicherungen.

VII. Beizug von Dritten

1. Zur Erfüllung dieses Vertrages können nach Vereinbarung beider Parteien Dritte beigezogen werden.

2. Der Leistungserbringer verpflichtet sich, im Vertrag mit den betreffenden Personen oder Unternehmen eine Klausel über Geheimhaltung und Datenschutz einzufügen, die ebenso streng ist wie die vorliegende.

3. Wenn Probleme von den Lieferanten der Soft- oder Hardware behoben werden müssen, ist der Leistungserbringer dafür zuständig, die Vereinbarungen über Geheimhaltung und Datenschutz diesem weiterzugeben.

VIII. Gewährleistung

1. Der Leistungserbringer verpflichtet sich, auftretende Probleme nach bestem Wissen auf dem aktuellen Stand der Technik zu lösen.

2. Ergeben sich Fehler, die der Leistungserbringer wegen Grobfahrlässigkeit oder Verschulden zu verantworten hat, ist der Leistungsbezüger berechtigt, die monatliche Pauschale entsprechend zu kürzen. Eine Tabelle für Kürzungen bei bestimmten Fehlern ist Vertragsbestandteil (Anhang 3).

IX. Änderung oder Auflösung des Vertrages

1. Dieser Vertrag kann nur schriftlich geändert werden. Als Schriftform gelten auch   
E-Mails mit digitalen Unterschriften.

2. Der Vertrag kann mit der Frist von drei Monaten auf Ende eines Monats gekündigt werden.

3. Zum Zeitpunkt der Vertragsauflösung hat der Leistungserbringer Anspruch auf Vergütung der bereits erbrachten Lieferungen und Leistungen.

| [Ort], Datum |  | [Ort], Datum |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| Unterschrift |  | Unterschrift |
|  |  |  |