Service-Level-/Support- und Maintenance-  
Agreement

(nachstehend «SLA» genannt)

zwischen

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **xy** | und | **yx** |
| Xy Adresse |  | Yx Adresse |
| zusammen *Vertragsparteien* | | |

1. Ziel und Zweck

Dieses SLA reguliert und beschreibt die exakten Spezifikationen, aufgrund derer die Leistungserbringerin der Software und zugehörige Services (nachfolgend «Systeme») der Leistungsbezügerin wartet und der Leistungsbezügerin Support erbringt. Das SLA beschreibt Folgendes:

* die Art und Weise der Service-Erbringung
* die Systeme und ihre Schnittstellen sowie Services
* die Zeitpunkte der Serviceerbringung
* Rechte und Pflichten der Vertragsparteien
* Zahlungsmodalitäten
* Gewährleistung und Haftung sowie
* übrige Vertragsbestimmungen

Dieses SLA ergänzt den Vertrag vom x.x.20xx zwischen den Vertragsparteien. Falls dieses SLA davon abweichende oder detailliertere Bestimmungen enthält, so geht das SLA vor.

2. Leistungsbeschreibung und Service-Level-Definition

a) Beschreibung Leistungsumfang

\*Beschreiben Sie die zu wartende Software und deren Funktion.\*

2.1 Die nachfolgende Grafik mit Teilen und Prozessen des Systems illustriert das gewünschte Resultat, welches die Leistungsbezügerin von der Leistungserbringerin erwartet:

2.2 Sicherstellen des Betriebs der folgenden Systeme und der Schnittstellen zwischen diesen einzelnen Systemen, welche der Leistungsbezügerin zur Verfügung gestellt werden:

2.3 Die Leistungserbringerin übt dabei die folgenden Rollen aus und verfolgt folgende Ziele:

* Sie erbringt für die Leistungsbezügerin Wartungs- und Supportdienstleistungen betreffend die Systeme.
* Sie analysiert Fehler der Systeme proaktiv.
* Wenn die Leistungserbringerin Fehler entdeckt oder ihr diese von der Leistungsbezügerin gemeldet werden, versucht die Leistungserbringerin mit den besten Ressourcen so schnell als möglich den Fehler zu beheben mit Einbezug des Schweregrads gemäss Ziff. 2.4 (P1, P2, P3) oder so zu minimieren, dass der Leistungsbezügerin kein Schaden entsteht.
* Die Leistungserbringerin eruiert selbstständig, ob bei einem entdeckten Fehler ein Mangel der Software-Herstellung vorliegt und in welchem Teil der Systeme dieser vorliegt. Falls ein solcher vorliegt, informiert sie die Leistungsbezügerin unverzüglich darüber, sodass diese ihre Rechte ausüben kann.

2.4 Inkludierte Services

|  |  |
| --- | --- |
| Service | Beschreibung |
| Installation Release |  |
| Installation Patch |  |
| Updates | Betriebssystem-Updates |
| Druck-Service | Neustart |
| Datenbank-Service | Neustart |
| Changes |  |

2.5 Störungsklassifizierung und Reaktionszeiten

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Klassifizierung | Reaktionszeit | Fehler/Problem | Massnahmen/ eingesetzte Mittel |
| Mission-kritisch, P1 = betriebsverhindernd | 30 Min. | * Die Leistungsbezügerin kann sich gesamtheitlich nicht mehr in die Systeme anmelden. * Das System reagiert gesamtheitlich nicht auf Benutzereingaben. * … | * so schnell als möglich * beste Ressourcen * stündliche Information über Fortschritte an Leistungsbezügerin * Dokumentation der Lösungsfindung * … |
| Business-kritisch, P2 = betriebsbehindernd | 1 h | * Arbeitsabläufe von über 50% der Benutzer sind gestört oder stark verzögert. * hoher Datenausfall * Kommunikation innerhalb Leistungsbezügerin und mit Dritten ist sehr erschwert. | * schnell * gute Ressourcen * Information über Fortschritte an Leistungsbezügerin alle 2 Stunden * Dokumentation der Lösungsfindung |
| Standard, leichte Beeinträchtigung, P3 = Fehler/Standard | 2 h | * Komponentenausfall oder Fehlfunktionen für Business- und Produktionssysteme ohne oder wenig Einfluss bei Benutzern * Kommunikation innerhalb Leistungsbezügerin und mit Dritten ist leicht erschwert. * Druckfehler | * so schnell als möglich * beste Ressourcen * stündliche Information über Fortschritte an Leistungsbezügerin * Dokumentation der Lösungsfindung * … |

2.6 Ablauf/Wartungsfenster/Begriffsdefinition

Die Leistungserbringerin sichert die unter Ziff. 2.5 vereinbarten Reaktionszeiten zu. Die Leistungserbringerin sichert ebenfalls zu, dass sie die Lösung mit dem bestmöglichen Ressourceneinsatz verfolgt. Die Ressourcen müssen

* die Systeme der Leistungsbezügerin bereits kennen und entweder
* mehrjährige Erfahrung mit den Systemen haben,
* diese mitentwickelt haben oder
* drei Monate von einem mit den Systemen erfahrenen Fachspezialisten eingearbeitet worden sein.

b) Definition Supportzeiten

2.7 Die Leistungserbringerin erbringt für die Leistungsbezügerin grundsätzlich 24 Stunden an sieben Tagen die Woche Supportdienstleistungen. Dabei gelten die oben genannten Reaktionszeiten.

c) Pikettzeiten

Die Leistungserbringerin stellt für die Erbringung des Supports einen Pikettdienst:

* Sa und So
* …

d) Definition Servicezeit

2.8 Die Servicezeit der unterstützten Systeme ist wie folgt definiert:

* IT-Infrastrukturkomponenten: Montag bis Freitag, 08:00 Uhr bis 18:00 Uhr, ausser an bundesweiten Feiertagen
* Clients: Montag bis Freitag, 08:00 Uhr bis 18:00 Uhr, ausser an bundesweiten Feiertagen

2.9 Während der Servicezeit wird die Verfügbarkeit der Systeme durch den Leistungserbringer gewährleistet.

e) Definition Wartungsfenster

2.10 Die Wartungsfenster sind wie folgt definiert:

Jeweils Freitag, zwischen 18:00 und 24:00 Uhr

Bei nachgewiesenem Bedarf seitens Leistungserbringerin können mit der Leistungsbezügerin weitere (ausserordentliche) Wartungsfenster vereinbart werden.

f) Koordination

2.11 Die folgenden Kontaktpunkte sind für den Leistungsbezüger vom Leistungserbringer definiert, um Probleme, Anfragen und andere Fragen betreffend die Systeme innerhalb und ausserhalb der Geschäftszeiten zu platzieren:

**Kontakt-Typ Eintrag**

E-Mail xy

Ticketing-System xy

Helpdesk (innerhalb Geschäftszeiten) xy

Pikett (ausserhalb Geschäftszeiten) xy

2.12 Die folgenden Personen respektive Rollen der Leistungsbezügerin sind berechtigt, die Leistungserbringerin über die oben aufgeführten Kontaktpunkte zu kontaktieren:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Servicezeit | Rolle und Stv. | Bei Fehler müssen folgende Personen bei der Leistungsbezügerin informiert werden | Bei der Leistungserbringerin müssen folgende Rollen ansprechbar sein | Besonderheiten/Voraussetzungen/Kommentar |
| Servicezeit | Service-Provider, Service-Owner, Business-Owner, Fachverantwortliche usw. |  |  |  |
| Supportzeit |  |  |  |  |
| Pikettdienst |  |  |  |  |
| 1-Level-Support |  |  |  |  |
| 2-Level-Support |  |  |  |  |
| 3-Level-Support |  |  |  |  |

g) Bereitstellung von technischem Support

2.13 Ab dem festgelegten Vertragsbeginn und fortan für die Dauer des Vertrags wird die Leistungserbringerin für die Leistungsbezügerin technische Unterstützung in der unten stehend festgelegten Form und Reaktionszeit leisten. Betriebsstörungen, die seitens der Leistungsbezügerin festgestellt werden, müssen der Leistungserbringerin gemeldet werden.

h) Definition Updates

2.14 In den definierten Wartungsfenstern kann die Leistungserbringerin auf Systemen Updates einspielen (ausgenommene Zeit siehe Ziff. 2.12). Die folgende Regelung gilt für die Art der einzuspielenden Updates:

* Feature-Updates (welche eine neue Funktion beinhalten oder eine bestehende Funktion anpassen): Einspielung nur nach Rücksprache mit der Leistungsbezügerin. Customized Einspielung auf die einzelnen Clients/PCs, die die User benutzen (nicht über ein zentrales Distributionsnetz).
* Sicherheitsupdates (welche zur Erhaltung der Sicherheit der Systeme nötig sind): Einspielung so bald als möglich, ohne Rücksprache mit der Leistungsbezügerin.
* Betriebssystemupdates:
* Druckupdates:

2.15 Sollte ein Sicherheitsupdate eine Funktionsänderung beinhalten, so ist dies ebenfalls zuerst mit der Leistungsbezügerin abzusprechen, falls zeitlich möglich.

1. Rahmenbedingungen der technischen Unterstützung

2.16 In der technischen Unterstützung ist Folgendes eingeschlossen:

* Beratung per Telefon oder E-Mail in Bezug auf die unterstützte Infrastruktur
* Einrichten eines Helpdesks, welches für den Leistungsbezüger verfügbar ist
* bei Erhalt einer Anfrage via Telefon, E-Mail oder bei Auftreten eines Alarms: die Diagnose des Problems in der unterstützten Infrastruktur, ausserdem die Behebung eines solchen Problems, falls per Fernzugriff möglich
* Falls das Problem per Fernzugriff nicht gelöst werden kann, wird die Leistungserbringerin sich vor Ort begeben, um das Problem zu beheben.
* Antworten auf generelle technische Anfragen zur unterstützten Infrastruktur
* Die Leistungsbezügerin ist für die akkurate und verständliche Beschreibung des Problems verantwortlich sowie für die Lieferung von Logs, Screenshots und Konfigurationsdaten, sofern von der Leistungserbringerin angefordert und nicht direkt selbst durch die Leistungserbringerin beschaffbar.

j) Zusicherungen (Malus-Regelung)

2.17 Für die Betriebsphase wird folgender Malus festgelegt:

Kann die Leistungserbringerin ihre Zusicherungen gemäss diesem Vertrag nicht einhalten, so schuldet sie der Leistungsbezügerin einen Erlass der monatlichen Supportgebühr:

* 1 Vorfall pro Monat, welcher den SLA verletzt: 5% der Monatsgebühr Server-Management-Betrieb
* 2 Vorfälle pro Monat, welche den SLA gemäss Business-Service verletzen: 10% der Monatsgebühr Server-Management-Betrieb
* 3 Vorfälle pro Monat, welche den SLA gemäss Business-Service verletzen: 15% der Monatsgebühr Server-Management-Betrieb
* >3 Vorfälle pro Monat, welche den SLA gemäss Business-Service verletzen: 15% der Monatsgebühr Server-Management-Betrieb

2.18 Die technische Unterstützung umfasst nicht die Diagnose und die Behebung eines Problems, welches verursacht wurde durch:

* die unsachgemässe Benutzung der Systeme und Services oder Teilen davon.
* die Modifikation der unterstützen Infrastruktur, oder Teilen davon, oder die Zusammenführung (ganz oder in Teilen) mit jeglichen anderen Infrastrukturen und/oder Apparaturen in einer unsachgemässen Weise durch jemand anderen als die Leistungserbringerin.
* das Verweigern oder nicht Beauftragen von zwingend notwendigen Anpassungen, welche durch die Leistungserbringerin gemeldet werden.
* jegliche Reparatur, Anpassung, Änderung oder Modifikation der unterstützten Infrastruktur, oder Teilen davon, durch jemand anderen als die Leistungserbringerin, ohne deren vorherige schriftliche Einwilligung.
* die Benutzung der Systeme für einen Zweck für den sie nicht konstruiert wurde.

k) Kommunikation und Problemlösung

2.19 Beide Parteien kommunizieren miteinander und versuchen Konflikte sachlich zu lösen. Können Unstimmigkeiten nicht auf Stufe der eingesetzten Mitarbeitenden innerhalb von zwei Wochen gelöst werden, so eskaliert die Unstimmigkeit zu deren Vorgesetzten. Können auch diese die Unstimmigkeit nicht bereinigen, so ist die Geschäftsleitung der Parteien zuständig. Bevor diese jedoch rechtliche Schritte einleiten, versuchen sie, mittels eines unabhängigen Gutachtens oder einer Schlichtungsstelle die Unstimmigkeit zu beseitigen. Die Schlichtungsstelle ist: XY.

3. Rechte und Pflichten

3.1 Beide Parteien verpflichten sich, sich an die vertraglichen Vereinbarungen zu halten und diese zu überprüfen.

l) Pflichten der Leistungserbringerin

3.2 Nimmt die in Kapitel 2 definierten Rollen im Rahmen des Betriebs der Systeme wahr.

3.3 Reagiert auf Meldungen über Ausfälle, Fehler und Warnungen, welche per Telefon, E-Mail oder über das Ticketing-System der Leistungserbringerin über die definierten Kontaktpunkte durch die definierten Personen der Leistungsbezügerin eingehen.

m) Mitwirkungspflichten der Leistungsbezügerin

3.4 Die Leistungsbezügerin schult ihr Personal regelmässig betreffend die Systeme und betreffend den Kontakt zur Leistungserbringerin. Sie integriert die vorliegenden SLA in ihre Betriebsprozesse und priorisiert die Fehler, wenn sie diese an die Leistungserbringerin meldet. Sie stellt ihrerseits Ressourcen zur Verfügung, damit die Behebung des Fehlers schnellstmöglich gelöst werden kann. Sie gewährt der Leistungserbringerin Einsicht in notwendige Dokumente und liefert Informationen, die zur Fehlerbehebung notwendig sind.

n) Rechte der Leistungsbezügerin

Die Leistungsbezügerin hat Anrecht auf Erfüllung der unter Ziff. 2 zugesicherten Supportleistungen.

4. Haftung und Gewährleistung

4.1 Wenn die Leistungserbringerin die Zusicherung nicht erreicht, haftet sie gegenüber der Leistungsbezügerin vollumfänglich für absichtlich und fahrlässig herbeigeführte Mängel resp. nicht rechtzeitig korrigierte Fehler oder Nichteinhalten der Reaktionszeiten; insbesondere auch für indirekte Schäden, Mangelfolgeschäden, Personenschäden sowie Sachschaden.

4.2 Variante: Konventionalstrafe: Überschreitet der Ausfall/Fehler die in Ziff. 2.5 angegebene Lösungszeit, so schuldet die Leistungserbringerin der Leistungsbezügerin eine Konventionalstrafe in Höhe von CHF XY.–.

5. Erfüllungsort

5.1 Der Erfüllungsort in diesem SLA ist beschrieben als:

am Ort der Leistungsbezügerin

6. Pricing

6.1 Die in diesem SLA beschriebenen Leistungen werden wie folgt verrechnet:

|  |  |
| --- | --- |
| Service | Preis |
| Installation Release |  |
| Installation Patch |  |
| Updates |  |
| Druck-Service |  |
| Datenbank-Service |  |
| App- und/oder DB-Server-Service |  |
| Datenbank-Recovery/Back-up |  |
| Betriebssystemwechsel |  |
| Changes |  |

7. Verantwortung

7.1 Verantwortliche Personen für die Erfüllung dieses SLA sind:

a) Leistungserbringerin

7.2 xy

b) Leistungsbezügerin

7.3 xy

8. Unterschriften

|  |  |
| --- | --- |
| Leistungsbezügerin | Leistungserbringerin |
| Ort, | Ort, |
| Unterschrift  Unterschrift | Unterschrift  Unterschrift |

Dokumentdatum, [Datum]