



Hinweis:

Es besteht nicht der Anspruch, dass Sie jedes kleinste Detail aus dem SLA wiedergeben können. Sie sollen jedoch einmal einen umfangreichen SLA gesichtet haben und nachvollziehen können, wofür es diesen gibt und worüber er (im Streitfall) Auskunft geben kann. Legen Sie den Fokus auf Kapitel 3 und 4, um die Service-Anfragen der OHmega.IT besser in den Blick nehmen zu können.

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

zwischen

OHMega.IT GmbH

und

Möbel-Welt Schmitt KG

Produkt:

Buchhaltungssoftware

Dieser Vertrag ist gültig ab 01.03.2022



Inhaltsverzeichnis

1.	VORBEMERKUNG.....	- 3 -
2.	EINLEITUNG.....	- 3 -
2.1.	ZIELBESTIMMUNG.....	- 3 -
3.	DEFINITIONEN.....	- 3 -
3.1.	REAKTIONSZEIT.....	- 3 -
3.2.	SERVICEZEIT.....	- 3 -
3.3.	CHANGE REQUEST.....	- 3 -
3.4.	ENTGEGENNAHMEZEIT.....	- 3 -
3.5.	VORORTEINSATZZEIT.....	- 4 -
3.6.	SEVERITY LEVEL.....	- 4 -
4.	SERVICEBESCHREIBUNG/ SLA.....	- 4 -
4.1.	SERVICE LEVEL.....	- 4 -
4.2.	NICHTEINHALTUNG DER SERVICE LEVEL.....	- 5 -
4.3.	SEVERITY LEVEL (SCHWEREGRAD).....	- 5 -
4.4.	VERANTWORTLICHKEITEN.....	- 6 -
4.4.1.	OHMega.IT.....	- 6 -
4.4.2.	Auftraggeber.....	- 6 -
4.5.	ESKALATIONEN.....	- 6 -
5.	AUSWERTUNG DER SERVICEQUALITÄT.....	- 6 -
6.	VERGÜTUNG.....	- 7 -
7.	SALVATORISCHE KLAUSEL.....	- 7 -

Version	Datum	Beschreibung	Autor
1.0	25.02.2022	Service Level Agreement	Yakub Nowak (OHMega.IT GmbH)

Genehmigung

Mit ihrer Unterschrift erkennen die Vertragsparteien alle Bedingungen dieser Vereinbarung an.

Genehmigender	Rolle	Unterschrift	Datum
OHMega.IT GmbH	IT-Dienstleister/ Auftragnehmer		26.02.2022
Möbel-Welt Schmitt KG	Auftraggeber		26.02.2022

1. Vorbemerkung

Dieser Service Level Agreement wird zwischen der OHMega.IT (Auftragnehmer) und der Möbel-Welt Schmitt KG (Auftraggeber) geschlossen.

Der Service Level Agreement tritt nach Vertragsabschluss der beteiligten Parteien in Kraft. Bei Änderungen gilt jeweils die aktuelle Version der Vereinbarung.

Sollten sich die einzelnen Regelungen innerhalb dieses Service Level Agreement in einem oder mehreren Punkten widersprechen, gelten die für den Auftraggeber günstigeren Regelungen. Neben dem Service Level Agreement gelten die Allgemeinen und – je nach gewählten Produkten – die entsprechenden besonderen Geschäftsbedingungen der OHMega.IT GmbH.

Der SLA kann mit einer Frist von drei Monaten zum Halbjahr gekündigt werden.

2. Einleitung

2.1. Zielbestimmung

Das Service Level Agreement spezifiziert die Servicequalität bestimmter IT-Leistungen, die die OHMega.IT GmbH ihren Kunden im Bereich Hard- und Software-Support anbietet. Die Leistungsbeschreibung dient der Erfassung der Leistung, die für einen Service erbracht werden soll, sowie der Regelung der Abläufe und organisatorischen Schnittstellen, die für die Leistungserbringung erforderlich sind.

Dieses Dokument unterliegt in gegenseitigem Einverständnis Veränderungen, um eine optimale Leistungserbringung und Ablauforganisation zu gewährleisten. Veränderungen bedürfen jedoch der Zustimmung der betroffenen Parteien in schriftlicher Form.



3. Definitionen

3.1. Reaktionszeit

Unter Reaktionszeit wird die Zeit zwischen der Entgegennahme des Anfragefalls und dem Zeitpunkt der ersten Anfrage-Fall Bearbeitung verstanden. Alle Reaktionszeiten beginnen während der Servicezeit mit Eingang der Meldungen der Benutzer über die definierten Kanäle. Die Vorgaben für die Reaktionszeit werden im Service Vertrag festgelegt und sind vom Severity Level abhängig.

Sollte ich wissen:

- ✓ Start/Ende Messzeit Reaktion
- ✓ Zusammenhang Reaktionszeit/Severity Level

3.2. Servicezeit

Die Servicezeit ist eine Definition der Zeit, in welcher der Auftraggeber die Unterstützung des Supports der OHMega.IT zur Verfügung steht.

3.3. Change Request

Benötigt der Auftraggeber Anpassungen bestehender Funktionen, werden diese im Rahmen der hier vereinbarten Konditionen zur Ausführung entgegengenommen. Jeder durchgeführte Change, respektive umgesetzte Service Request, bedarf einer Abnahme durch den Auftraggeber; die Korrektur von fehlerhaft oder unvollständig umgesetzten Änderungen belastet das Stundenkontingent des Auftraggebers nicht, sondern wird im Rahmen der Gewährleistung ohne Kostenfolge für den Auftraggeber abgewickelt.

Wird bei einem Change oder Service Request voraussichtlich der Zeitbedarf für die Umsetzung über 10 Stunden betragen, ist der Auftraggeber unverzüglich über diesen Umstand zu informieren und die voraussichtlich zu verrechnenden Arbeitsstunden dem Auftraggeber zur Genehmigung und Beauftragung in einem formalen Angebot vorzulegen.

Mehr Infos zum "Change Request"

Oder über:



Change Request ≠ Bestandteil SLA

3.4. Entgegennahmezeit

Zeitspanne, in der eingegangene Anfragen via E-Mail und Elektronisches Ticketsystem bearbeitet werden.

Sollte ich wissen:

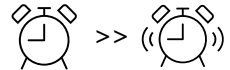
- ✓ Start/Ende Messzeit Vororteinsatz
- ✓ Unterschied remote/vor Ort → Vor- und Nachteile?

3.5. Vororteinsatzzeit

Die Vororteinsatzzeit ist definiert als Zeitspanne zwischen dem Eintreffen der durch den Service Desk weitergeleiteten Meldung an die vor Ort einsatzleistende Supportstelle und deren effektiven Wahrnehmung des Termins zum behandelnden Thema. Vororteinsätze werden lediglich realisiert, wenn aufgrund der Ausgangslage einer Anfrage oder Störung (triftigen Grund) Remote Support nicht möglich oder ungeeignet ist.

3.6. Severity Level

Das Severity Level ist eine Kategorie, die verwendet wird, um die relative Wichtigkeit eines Anfragefalls (Störungsmeldung) oder Changes zu identifizieren. Die Priorität basiert auf der Auswirkung und Dringlichkeit und wird eingesetzt, um den erforderlichen Zeitbedarf für die auszuführenden Aktionen zu ermitteln.



4. Servicebeschreibung/ SLA

Die Qualität der angebotenen Services werden in den Bereichen Erreichbarkeit des Service Desks, Performance in der Reaktion sowie in Vorgabewerten zur Behandlung von Service Requests gemessen und bewertet.

4.1. Service Level

In der nachstehenden Tabelle werden die definierten Werte für die verschiedenen Service Level aufgezeigt. Evtl. Anpassungen der jeweiligen Zeiten können vereinbart werden.

Service Level 0: Self Service		
Ausfallbeschreibung	Zugriff auf FAQs, Tutorials, Manuals der OHMega.IT, um ad hoc kleine Fragestellungen zu klären.	
Garantierte Servicezeiten	rund um die Uhr über www.ohmega.it 07:30 – 20:00 (Mo – Fr; Ausnahme an bundesweiten Feiertagen) Help Desk (E-Mail und Telefon-Support)	
First-Level-Support (1): Service Desk		
Ausfallbeschreibung	Grundlegender Support ist erforderlich. Fragen zur Bedienung werden gelöst, die Einbeziehung der IT erforderlich machen.	
Garantierte Servicezeiten	07:30 – 20:00 (Mo – Fr; Ausnahme an bundesweiten Feiertagen) Help Desk (E-Mail und Telefon-Support)	
Reaktionszeiten	Innerhalb von 2 Stunden Alle Reaktionszeiten gelten innerhalb der vereinbarten Servicezeit. Die Bearbeitungszeit für den Supportfall beginnt mit der eigentlichen Aufnahme der Arbeit durch Supportmitarbeitende.	
	Wiederherstellungszeit	
Severity Level	Remote Support	Vororteinsatz
1	2 Stunden	1-2 Arbeitstage
2	8 Stunden	3-4 Arbeitstage
3	3 Arbeitstage	5-10 Arbeitstage
4	6 Arbeitstage	Nach Vereinbarung
Erfüllungsgrad	90%	
Second-Level-Support (2): Specialized Support		
Ausfallbeschreibung	Expertise von erfahrenen und technisch (hoch) spezialisierten Service-Mitarbeiter/innen ist für Fragen erforderlich, die vom First Level Support (Service Level 1) nicht gelöst werden konnten.	
Garantierte Servicezeiten	07:30 – 20:00 (Mo – Fr; Ausnahme an bundesweiten Feiertagen) Ticketsystem	
Reaktionszeiten	Innerhalb von 24 Stunden Alle Reaktionszeiten gelten innerhalb der vereinbarten Servicezeit. Die Bearbeitungszeit für den Supportfall beginnt mit der eigentlichen Aufnahme der Arbeit durch Supportmitarbeitende. Wurde der Supportfall zunächst vom Service Level 1 bearbeitet, so beginnt die Reaktionszeit hier erneut.	
	Wiederherstellungszeit	
Severity Level	Remote Support	Vororteinsatz
1	24 Stunden	1-3 Arbeitstage
2	1-2 Arbeitstage	4-7 Arbeitstage

Erfüllungsgrad = Anspruch OHMega.IT 90% der First Level Fälle zu lösen.
Ansonsten → Gutschrift,

Erfüllungsgrad = Anspruch der OHMega.IT 90% der First-Level-Support-Fälle zu lösen.
Ansonsten → Gutschrift, siehe Kap. 4.2.

3	innerhalb einer Woche	Innerhalb von 1-2 Wochen
4	1-2 Wochen	Nach Vereinbarung
Erfüllungsgrad	82%	
Third-Level-Support (3): Expert Support		
Ausfallbeschreibung	Individuelle Problemstellung, die die höchste technische Qualifikationsebene erforderlich macht. Hoch spezialisierte Expert/innen stellen das Problem nach, um zentrale Ursachen zu finden und im Rahmen der Möglichkeiten zu lösen.	
Garantierte Servicezeiten	07:30 – 20:00 (Mo – Fr; Ausnahme an bundesweiten Feiertagen) Nach Absprache/ Vereinbarung (Mail, Telefon)	
Reaktionszeiten und Wiederherstellungszeit	Abhängig vom Severity Level des Supportfalls werden individuelle Reaktionszeiten und Servicezeiten vereinbart.	
Erfüllungsgrad	75%	

4.2. Nichteinhaltung der Level-Supports

Sollten die garantierten Service Level nicht eingehalten werden, gewährt die OHMega.IT GmbH dem Auftraggeber eine Gutschrift auf seinem Kundenkonto, sofern der Auftraggeber diese innerhalb von einem Monat nach Ende des Kalendermonats, für den er die Gutschrift beantragt, bei der OHMega.IT GmbH in schriftlicher Form anzeigt. Beantragt werden kann diese Gutschrift generell erst nach Ablauf des von der Nichteinhaltung betroffenen Monats.

Diese Matrix stellt dar, wie hoch die Gutschrift bei der Nichteinhaltung der Service Level, welche sich auf Reaktions- und Wiederherstellungszeiten beziehen, ist.



	Service Level 1	Service Level 2	Service Level 3	Gutschrift bezogen auf eine Monatsgebühr
Reaktionszeit	<99,10%	<99,10%	<99,10%	5%
	<98,50%	<98,50%	<98,50%	10%
	<97,00%	<97,00%	<97,00%	25%
Wiederherstellungszeit	<99,10%	<99,10%	<99,10%	3%
	<98,50%	<98,50%	<98,50%	7%
	<97,00%	<97,00%	<97,00%	12%

Die maximale Höhe der Gutschrift kann grundsätzlich pro Monat maximal 100% der Monatsgebühr betragen.

4.3. Severity Level (Schweregrad)

Für das Leistungsversprechen bezüglich Performance wird das Severity Level verwendet, um die relative Wichtigkeit und somit die Priorität einer Anfrage zu identifizieren. Die Priorität basiert auf der Auswirkung und Dringlichkeit und wird eingesetzt, um den erforderlichen Zeitbedarf für die auszuführenden Aktionen zu ermitteln.

Die Priorisierung erfolgt gemäß den unten dargestellten Ausfallbeschreibungen durch die OHMega.IT GmbH. Die Änderung des Severity Levels kann auch während der Bearbeitung erfolgen, sofern der Ausfall in seiner Auswirkung und Dringlichkeit eine andere Priorität erfordert.

Severity Level	Definition	Ausfallbeschreibung
1	„Kritischer Fehler“ Umfassender Betriebsausfall / Kritischer Ausfall	<ul style="list-style-type: none"> Zugriff auf die Kernanwendung ist in zentralen Funktionen nicht möglich (direkte Auswirkung auf die Geschäftstätigkeit) Geschäftskritische Abläufe können nicht ausgeführt werden, z.B. Lohnauszahlung ist nicht möglich.
2	„Dringender Fehler“ Betriebsunterbruch bei mehreren Anwendern / Dringender Ausfall	<ul style="list-style-type: none"> Funktionen in der Kernanwendung gemäß Definition können in zentralen Teilbereichen nicht ausgeführt werden. Eine unmittelbare Umgehungslösung ist nicht absehbar. Die Nacharbeiten verursachen einen hohen Arbeitsaufwand, bzw. sehr großes Volumen betroffen. Z.B. es können keine Zahlungen an oder von Kunden verarbeitet werden.
3	„Fehler“ Fehler tritt in bestimmten Konstellationen auf.	<ul style="list-style-type: none"> Zugriff auf die Kernanwendung gemäß Definition ist in geschäftsunkritischen Funktionen nicht möglich. Eine Umgehungslösung ist vorhanden oder kann eingerichtet werden.

4	„Geringer Fehler“ Beeinträchtigung	<ul style="list-style-type: none"> – Fehlfunktion, die keinen Einfluss auf die normalen Tagesarbeiten haben. – Umgehungslösung ist bekannt und verursacht keinen signifikanten Mehraufwand.
---	---------------------------------------	---

Sonderfall Change Requests: Da es sich bei Change Requests immer um eine planbare Aufgabe, bzw. um einen Projektbestandteil handelt, werden dort gemeinsame Termine vereinbart. Change Request unterliegen keinen Severity Level.

4.4. Verantwortlichkeiten

4.4.1. OHMega.IT

Rolle	Verantwortlichkeit
Service Desk	Erster Kontakt für die Erfassung und Bearbeitung der Anfragen per Mail oder Telefon: Mail: Support@ohmega.it Telefon: 0221-OHMEGA
Service Level Manager	Schnittstelle zum IT-Verantwortlichen des Kunden, zu Projektleitern der OHMega.IT und zu externen Dienstleistern <ul style="list-style-type: none"> – Verantwortlich für die Einhaltung des SLA – Verantwortlich für das Servicemanagement im Rahmen dieses Vertrages – Verantwortlich für die Rechnungsstellung und Kostenüberprüfung der erbrachten Leistungen im Rahmen dieses Vertrages
Leiter Kundenservice	Übergeordnete Eskalationsstelle von der OHMega.IT GmbH Schnittstelle zur Geschäftsführung

4.4.2. Auftraggeber

Damit die im SLA definierten Leistungen erbracht werden können, ist der Kunde verantwortlich für:

- Bereitstellen der nötigen Remote-Support-Infrastruktur (auf Auftraggeberseite)
- Bezeichnung von verantwortlichen Rollen für die im Einsatz stehenden OHMega.IT-Lösungen
- Bezeichnung von verantwortlichen Rollen für die gesamte IT-Infrastruktur sowie die Umsysteme
- Dokumentation von Ausnahmeständen und Fehlermeldungen (durch schriftliche Beschreibung, Lieferung von Screenshots etc.) und Übermittlung via Mail oder Ticketsystem
- Rechtzeitige Information an OHMega.IT bei geplanten Änderungen genutzter Plattformen
- Unterstützung von OHMega.IT bei der Analyse und Korrektur von möglichen Programmfehlern

4.5. Eskalationen

Ist die Einhaltung der vereinbarten Service Levels in Gefahr, wird mit Unterstützung des Servicemanagement Tools der Eskalationsprozess angestoßen und der zuständige Service Manager informiert. Die Kommunikation mit dem Auftraggeber über den Verlauf der Eskalation erfolgt koordiniert über den Service Manager der OHMega.IT GmbH. Dieser involviert die Geschäftsführung der OHMega.IT GmbH sowie diejenigen der involvierten Lieferanten/Partner.

5. Auswertung der Servicequalität

5.1. Berechnung der SLA-relevanten Performance Werte

Die Performance Werte (Key Performance Indicators = KPI) sowie die Methoden zu deren Erhebung und zur Berechnung der erreichten Service Levels, sind wie folgt definiert:

Die Ermittlung der Reaktionszeiten basiert auf den Zeitstempeln der durch die OHMega.IT GmbH erstellten Anfragefällen. Der erste Zeitstempel erfolgt bei der Entgegennahme aufgrund einer von einem Auftraggeber festgestellten und via Service Desk gemeldeter Anfrage.

Der nächste Zeitstempel stellt die 1. Anfragebearbeitung dar. Die Zeitspanne zwischen diesen beiden Zeitstempeln wird als Reaktionszeit bezeichnet.

KPI sind Kennwerte, die basieren als Bestandteil eines SLAs auf messbaren Größen. Sie zielen auf eine objektive Aussage über den Erfolg der erbrachten IT-Serviceleistung ab.

[Mehr Infos zu KPI](#)



Die Ermittlung der Entgegennahmezeit basiert auf dem Zeitstempel bzw. der Zeit des Eintreffens der Anfrage via Mail (Gesendet-Datum) oder des Ticketsystems der OHMega.IT GmbH (Erfassungsdatum des Melders) und dem Zeitstempel bei der effektiven Entgegennahme (Klassifizierung/Beurteilung). Die Zeitspanne zwischen diesen beiden Zeitstempeln wird als Entgegennahmezeit bezeichnet.

5.2. Ausschlusskriterien

Falls die KPIs für die Erbringung von Prozessleistungen nicht eingehalten werden, sind die vereinbarten Leistungsversprechen nur anwendbar, sofern folgende Voraussetzungen erfüllt sind:

- Die für die Reaktionszeiterhebung vereinbarten Verfahren werden eingehalten;
- Der Auftraggeber nimmt keine Änderungen an den Service Elementen vor und hat keine Tätigkeiten ausgelöst, die den Anfragefall negativ verstärken,
- Anfragefälle werden ausschließlich via Service Desk (Mail, Anruf, Ticketsystem) der OHMega.IT gemeldet

5.3. Erfüllungsgrad

Die Qualität der angebotenen Services werden gemäß Definition anhand der KPI's gemessen und bewertet. Der Erfüllungsgrad entspricht dem Anteil aller gemessenen Anfragen, welche positiv bewertet sind.

6. Vergütung

???

Ideen, eine Ahnung oder Wissen, was die Vergütung der Leistungen innerhalb eines SLA betrifft?
Informieren Sie sich gerne in Ihrem Betrieb einmal über mögliche Vergütungsmodelle.

7. 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.