

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

der Braso AG in Kombination mit dem XPANDIT-Abonnement

INHALT

1	Gegenstand und Geltung	1
2	Bereich des Agreements	2
2.1	Dienstleistungen, die gemäss diesem SLA erbracht werden	2
2.2	Support-Anfragen, die unter diesem SLA gedeckt sind	2
2.3	Dienstleistungen, die unter diesem SLA nicht gedeckt sind	2
2.4	Miteingeschlossene Applikationen	2
3	Änderungen am Service Level Agreement	3
3.1	Kündigung des SLA	3
3.2	Ergänzungen zum SLA	3
3.3	Neue Applikationen	3
3.4	Call-Management-Prozess	3
3.5	SLA-Zahlungskonditionen	3
3.6	Ergänzungen	3
4	Allgemeine Gültigkeit und geltende Konditionen	3
4.1	Abhängigkeiten von Lösungspartnern	3
4.2	Salvatorische Klausel	3
4.3	Geltendes Recht	3
4.4	Gerichtsstand	3
	Anhang 1: Definitionen Support-Anfrage	5
	Arbeitsauftrag	5
	Leistungsverzeichnis	5
	Support-Levels	5
	Risikoabstufungscode (RAC)	6
	Zeitlichkeit	7
	Anhang 2: Verantwortlichkeiten	8
	Rollen	8

1) GEGENSTAND UND GELTUNG

Im vorliegenden Service Level Agreement, nachstehend SLA genannt, wird das Verhältnis zwischen der Braso AG und ihren Kunden bezüglich spezifischer Support-Dienstleistungen, basierend auf 3 Levels (Stufen) und definierten Kosten vereinbart. Dieses SLA wird sich mit der Zeit aufgrund des zusätzlichen Wissens über die Kundenanforderungen sowie aufgrund von neuen Applikationsfunktionen und Dienstleistungen weiterentwickeln.

Das SLA ist Bestandteil des XPANDIT-Pakets und tritt mit der Inanspruchnahme des Abos automatisch in Kraft.

2) BEREICH DES AGREEMENTS

Dem Kunden werden die folgenden Dienstleistungen angeboten:

2.1 Dienstleistungen, die gemäss diesem SLA erbracht werden

Hotline-Anfragen: Die kostenlose Hotline ist während der Bürozeiten von 08.00 bis 12.00 und von 15.00 bis 17.00 Uhr verfügbar. Voraussetzung für die Nutzung dieser Dienstleistung ist eine entsprechende Ausbildung des Fragestellers für den abonnierten Funktionsumfang.

Updates: Der Kunde hat Anrecht auf mindestens ein Release pro Jahr. Es stehen weitere Releases zur Verfügung, die via KIS (Kundeninformationssystem) kommuniziert werden.

2.2 Support-Anfragen, die unter diesem SLA gedeckt sind

Incident Management: Ein via Hotline gemeldetes Ereignis (Incident) wird gemäss Definition im Anhang 1 umgehend bearbeitet und eine Lösung wird gesucht und kommuniziert. Je nach Ereignistyp bedarf es einer weiteren Abklärung und/oder Entwicklung, die gegebenenfalls nicht mehr im Bereich dieses SLA liegen.

Change Management: Änderungswünsche (Erweiterungen oder Anpassungen) werden als Entwicklungspendenz erfasst, geschätzt und priorisiert. Der Kunde wird über den Stand und die Kosten informiert.

2.3 Dienstleistungen, die unter diesem SLA nicht gedeckt sind

Dieses SLA beinhaltet die folgenden Anfragen nicht. Die Braso AG würde sich jedoch freuen, in einem zusätzlichen Angebot weitere Dienstleistungen zu offerieren, die folgende Themen betreffen können:

1. Evaluation oder Beschaffung neuer Hard- und Software
2. Datenbank-Upgrades
3. Applikations- und Datenbankbackups
4. Aufbereitung von Kalkulationsdaten (ausser NPK und Steiger)
5. Beantworten von Fragen zu technischen Geräten oder Hardware
6. Installieren und Parametrisieren von Software inklusive Updates ausserhalb der Grundkonfiguration
7. Installieren und Parametrisieren von Treibern und Geräten
8. Schulungen aller Art
9. Erweiterter Support (Premium SLA)
10. Software-Lizenzierung
11. Spezifisches Training
12. Neuentwicklungen
13. Modifikationen

2.4 Miteingeschlossene Applikationen

Dieses SLA beinhaltet Dienstleistungen, die mit Support-Anfragen zu Systemapplikationen zu tun haben, wie sie im Anhang 1, Leistungsverzeichnis definiert sind.

3) ÄNDERUNGEN AM SERVICE LEVEL AGREEMENT

3.1 Ergänzungen zum SLA

Jegliche Ergänzungen bezüglich Inhalt und Konditionen dieses SLA müssen sowohl vom Kunden als auch von der Braso AG bestätigt werden. Die Ergänzungen greifen, falls sie in diesem SLA und in Anhang 1 festgehalten werden.

3.2 Neue Applikationen

Neue Applikationen und Versionen, die während der Dauer des SLA eingeführt werden, gehen in das Support Model der Braso AG über. Diese Applikationen werden in den Anhang 1 aufgenommen. Änderungen am Inhalt der zu unterstützenden Applikationen werden stetig überwacht und bei Bedarf wird das SLA gemäss der obigen Erklärung zur Erweiterung des SLA angepasst.

3.3 Call-Management-Prozess

Das interne Ticketingsystem wird für alle Support-Levels genutzt, um Probleme und Anforderungen aufzunehmen und den Problemlösungsprozess zu verfolgen. Der Kunde hat via Kundeninformationssystem (KIS) jederzeit Einsicht auf den Status seiner Tickets.

3.4 SLA-Zahlungskonditionen

Aufwände und Dienstleistungen, die unter diesem SLA geleistet wurden, sind im Aboppreis enthalten. Ausserhalb des SLA liegende Aufwände und Dienstleistungen werden separat in Rechnung gestellt.

3.5 Kündigung des SLA

Die Vereinbarung tritt mit der Inanspruchnahme des Abos automatisch in Kraft und gilt für die Dauer des Abonnements.

4) ALLGEMEINE GÜLTIGKEIT UND GELTENDE KONDITIONEN

4.1 Abhängigkeiten von Lösungspartnern

Die Systemlösung XPANDIT nutzt Fremdprodukte, wobei die Braso AG den Support gemäss Anhang 1, Leistungsverzeichnis übernimmt. Darüber hinaus nutzt diese Systemlösung Frameworks, Datenbanken, Plattformen und Tools Dritter, auf welche die Braso AG nur bedingt Einfluss hat.

4.2 Salvatorische Klausel

Sollte eine Bestimmung dieses Vertrages unwirksam sein oder werden, so wird sie durch eine Bestimmung ersetzt, die der unwirksamen am nächsten kommt, ohne dass die neue Bestimmung selbst wiederum unwirksam ist oder diesen Vertrag oder Teile davon unwirksam macht.

4.3 Geltendes Recht

Der vorliegende Vertrag untersteht schweizerischem Recht.

4.4 Gerichtsstand

Gerichtsstand ist Unterkulm AG.

ANHANG 1 DEFINITIONEN SUPPORT-ANFRAGE

Arbeitsauftrag

In diesem SLA ist ein Arbeitsauftrag jede Anfrage zur Unterstützung, Fehlerbehebung und Modifikation an bestimmten Funktionalitäten der bestehenden Systemlösung oder jede Nachfrage zu einer Ergänzung der Funktionalitäten. Nur Anfragen, die pro Incident in **weniger als 15 Minuten** erledigt werden können und **Fehler im System** sind unter diesem SLA gedeckt.

Leistungsverzeichnis

Produkt	Level of Effort
Xpandit	Voller Support, inklusive Fehleranalyse, Fehlerbehebung und Weiterentwicklung
Im Abo enthaltene Fremdprodukte (z. B. Dialog, Sage, Topal)	Teil-Support, beinhaltet Unterstützung und allfällige Fehleranalyse und Weitergabe des Berichts an den Hersteller

Support-Levels

Es gibt drei Support-Levels, d. h. Betreuungsstufen. Nur Level 1 wird mit diesem SLA abgedeckt. Die Stufen werden wie folgt definiert:

Level 1

Diese Betreuung kann als Generalisten-Support umschrieben werden. Falls auf dieser Ebene das Problem nicht innerhalb 15 Minuten gelöst werden kann, wird die Anfrage an den Level-2-Support weitergeleitet, der das Problem vertieft analysiert, prüft und somit einen kundenspezifischen Support gewährleistet. Support-Anfragen werden von der Hotline folgendermassen angenommen:

Supportdecks	Zeiten	Kontakt
Standard-Service	Montag bis Donnerstag 08:00 - 12:00 Uhr 15:00 - 17:00 Uhr Freitag 08:00 - 12:00 Uhr	062 739 39 99 Ticketssystem via KIS

Level 2

Dieser Support wird in Zusammenarbeit mit dem Bereich Geschäftsentwicklung [Kundenbetreuer] gewährleistet und ausgeführt. Auf dieser Stufe werden Probleme analysiert, bewertet und Lösungen erarbeitet, ohne verschiedene Dienstleistungen anzubieten. Falls die Lösung eine Veränderung des Source Code erfordert, wird die Anfrage an den Level-3-Support weitergeleitet.

Level 3

Dieser Support wird vom Software-Entwicklungsteam geleistet. Auf dieser Stufe werden Source-Code-Modifikationen vorgenommen, wobei diese immer durch den Kunden freizugeben sind. Unter diesem SLA gedeckt sind ausschliesslich Anpassungen, welche auf einem Fehler im Source Code oder der Funktionalität basieren.

		Auswirkung		
		H	M	L
Dringlichkeit	H	1	2	3
	M	2	3	4
	L	3	4	5

Risikoabstufungscode (RAC)

Folgende Kriterien werden zur Risikoabstufung herangezogen:

- › Finanzielle/Geschäftliche Relevanz
- › Arbeitsbeeinträchtigung
- › Anzahl betroffener Kunden
- › Möglichkeit, das Problem zu umgehen
- › Akzeptable Lösungszeit

Ein Problem kann meistens nicht nur einer Kategorie zugeordnet werden. Die beschriebenen Kriterien sollen aber bei der Abstufung helfen.

Der Level-1-Supporter entscheidet zunächst, um welche Risikostufe es sich handelt. Level-2- und Level-3-Supporter können aber mit dem Kunden die Risikostufe verhandeln.

Um den Risikoabstufungscode zu ermitteln, werden die Kriterien bezüglich Dringlichkeit und Auswirkung bewertet:

Level	Dringlichkeit
Hoch	<ul style="list-style-type: none"> › Der verursachte Schaden nimmt schnell zu › Die Aufgaben sind sehr zeitkritisch › Durch schnelles Handeln kann grösserer Schaden verhindert werden › Mehrere Benutzer mit VIP-Status sind betroffen
Mittel	<ul style="list-style-type: none"> › Der verursachte Schaden nimmt im Verlauf der Zeit substantiell zu › Die Aufgaben sind mässig zeitkritisch › Einzelne Benutzer mit VIP-Status sind betroffen
Niedrig	<ul style="list-style-type: none"> › Der verursachte Schaden nimmt im Verlauf der Zeit nur unwesentlich zu › Die Aufgaben sind nicht zeitkritisch

Level	Auswirkung
Hoch	<ul style="list-style-type: none"> › Eine grosse Anzahl von Mitarbeitern und Kunden können Aufgaben nicht erfüllen › Ein grosser messbarer finanzieller Schaden ist zu erwarten › Eine Beschädigung der Reputation in grossem Umfang ist wahrscheinlich
Mittel	<ul style="list-style-type: none"> › Eine mässige Anzahl von Mitarbeitern und Kunden können Arbeiten nur teilweise erfüllen › Ein geringer messbarer finanzieller Schaden ist zu erwarten › Eine Beschädigung der Reputation in mässigem Umfang ist wahrscheinlich
Niedrig	<ul style="list-style-type: none"> › Eine grosse Anzahl von Mitarbeitern und Kunden können Aufgaben nur mit Mehraufwand erfüllen › Kein messbarer finanzieller Schaden ist zu erwarten › Eine Beschädigung der Reputation ist nur in minimalem Umfang zu erwarten

Zeitlichkeit

Die Zeitlichkeit richtet sich nach dem Ergebnis des RAC und ist als maximale Dauer zu verstehen. Dabei wird zwischen Reaktions- und Lösungszeit unterschieden. Die Reaktionszeit bestimmt die Dauer, wie rasch der Problemlösungsprozess seitens der Braso AG ausgelöst wird. In dieser Phase geht es primär darum, gemeinsam mit dem Kunden die Beschreibung und Erfassung des Problems sicherzustellen. Die angestrebte Lösungszeit definiert den zeitlichen Rahmen, um maximal das Problem zu lösen oder minimal einen Workaround anzubieten.

RAC	Beschreibung	Reaktionszeit	Angestrebte Lösungszeit
1	Kritisch	Sofort	1 Stunde
2	Hoch	10 Minuten	4 Stunden
3	Mittel	1 Stunde	8 Stunden
4	Niedrig	4 Stunden	24 Stunden
5	Sehr niedrig	1 Tag	1 Woche

ANHANG 2 VERANTWORTLICH- KEITEN

Rollen

Die Braso AG nimmt im Rahmen der Zusammenarbeit mit dem Kunden folgende Rollen wahr:

Single Point of Contact SPOC (Support)

Der SPOC nimmt die Support-Anfrage des Kunden entgegen und stellt in maximal 15 Minuten sicher, dass die Anfrage gelöst oder an das nächste Support-Level weitergeleitet wird. Er klärt den Kunden in jedem Falle über den weiteren Verlauf und die zu erwartende Zeitlichkeit auf.

Kundenbetreuer (Geschäftsentwicklung)

Der Kundenbetreuer unterstützt den Support bei der Fehleranalyse von Anfragen, bei der die Lösung nicht innerhalb von 15 Minuten erfolgen konnte. Je nach Ergebnis der Analyse wird der Fall als Fehlerbehebung oder Entwicklungspendenz (EP) eingestuft und entschieden, ob der Kunde via 1st Level über die Lösung informiert wird oder als EP an die Softwareentwicklung (3rd Level) übergeben wird.

Softwareentwickler

Der Softwareentwickler schätzt den Aufwand der EP, so dass der Kundenbetreuer dem Kunden ein konkretes Angebot unterbreiten kann. Im Falle der Fehlerbehebung wird der Aufwand von der Braso AG getragen. In jedem Falle hat der Kunde den Entwicklungsauftrag freizugeben.