



Effizienz *steigern.*
Wachstum *fördern.*
IT-Lösungen,
die wirken.

Service Vereinbarungen

Service Level Agreement (SLA)

IT-Qualität
seit 1967

Unirez GmbH
Ernest-Solvay-Weg 6,
32760 Detmold, Germany
www.unirez.de

Geschäftsführer: Stephan Westerdick
Handelsregister: Lemgo HRB 3451
USt-IdNr: DE124619699
Steuernummer: 313/5821/0985

Sparkasse Paderborn-Detmold-Höxter
IBAN: DE06476501300046040986
BIC: WELADE3LXXX

Inhalt

Präambel.....	3
1 Servicezeiten unserer SAP-Hotline	3
2 Qualifizierte Ansprechpartner	3
3 Voraussetzungen für die Bearbeitung von Störgründen.....	3
4 Kanäle für Störungsmeldungen.....	4
5 Inhalt von Störungsmeldungen	4
6 Kategorisierung von Störungen	4
6.1 Schwerwiegende Störung.....	4
6.2 Sonstige Störung	4
6.3 Sonstige Meldung.....	5
7 Reaktionszeit auf Störungsmeldungen.....	5
8 Ruf-Bereitschaft	5

Präambel

Das SAP-Service-Team der Unirez GmbH möchte eine optimale Nutzung des SAP-Systems und der damit verbundenen Geschäftsprozesse unterstützen. Bei Fragen oder Störungen ist es unsere Aufgabe und unser Ziel, schnelle und sichere Lösungen zu erarbeiten, mit den Anwendern abzustimmen und umzusetzen. Diese Unterstützung bieten wir mit einem Höchstmaß an Kompetenz und Sicherheit an.

Die Serviceleistungen des SAP-Teams stehen allen Unternehmen für das System SAP Business One zur Verfügung, die mit der Unirez GmbH einen Service-Vertrag vereinbart haben. Der Vertrag muss zum Zeitpunkt der Anfrage gültig und die vereinbarten Vertragsgebühren in vollem Umfang entrichtet worden sein.

1 Servicezeiten unserer SAP-Hotline

Unsere SAP-Hotline ist von Montag bis Freitag, ausgenommen an Feiertagen, in der Zeit von 09:00 Uhr – 17:00 Uhr besetzt.

Unseren Cloud-Kunden steht zusätzlich in der Zeit von 06:00 Uhr bis 09:00 Uhr eine telefonische **Notfall**-Hotline zur Verfügung.

Eine darüberhinausgehende Bereitschaft zur Annahme von Störfällen kann separat vereinbart werden (siehe Ruf-Bereitschaft).

2 Qualifizierte Ansprechpartner

Störungsmeldungen müssen von qualifizierten AnsprechpartnerInnen an uns gerichtet werden. Die qualifizierten AnsprechpartnerInnen werden der Unirez bei Vertragsbeginn benannt und eventuelle Änderungen umgehend mitgeteilt. Personen sollten individuelle Prozesse kennen, die für den Kunden im SAP-System definiert wurden. Sie sollten in der Lage sein, einfache, administrative Aufgaben auf allen, für die Anwendung relevanten Systemen und Hardware-Komponenten durchführen zu können und dafür über die notwendigen Berechtigungen verfügen.

3 Voraussetzungen für die Bearbeitung von Störgründen

Voraussetzung für die Bearbeitung von Störgründen ist die jeweils neueste freigegebene Version der Standardprogramme. Ältere Versionen werden bis zu 6 Monate nach Freigabe einer neuen Version weiterhin betreut. Die gemeldeten Störungen müssen reproduzierbar sein oder durch Aufzeichnungen belegt werden können.

4 Kanäle für Störungsmeldungen

Meldung sollen schriftlich per Email an SAP-Support@unirez.de gerichtet werden. Ergänzend können Sie sich telefonisch unter der Telefon-Nr. 05231 9669 777 an unsere SAP Hotline wenden.

Für Störungsmeldung wird bei uns ein Serviceabruf angelegt und Sie bekommen eine Bestätigung über den Eingang Ihrer Störungsmeldung.

Bitte beziehen Sie sich bei allen späteren Nachfragen oder Ergänzungen auf die in der Bestätigungsmail mitgeteilte Serviceabruf-Nummer.

5 Inhalt von Störungsmeldungen

Eine Störungsmeldung muss mindestens folgende Inhalte aufweisen:

- Wer meldet die Störung
- Wer steht für Rückfragen dazu zur Verfügung (Name, Telefon-Nr., Email)
- Eine Problembeschreibung
- Das erwartete Verhalten
- Wie kann das Problem reproduziert werden
 - Angabe SAP Mandant
 - Angabe Ident-Nrn. (Auftragsnr., Artikelnr., GP-Nr., etc.)
- Welche Auswirkungen hat die Störung auf den Betriebsablauf?

6 Kategorisierung von Störungen

Die geschulten und zertifizierten Berater der Unirez GmbH nehmen die Störmeldungen entgegen und werden nach billigem Ermessen und unter Berücksichtigung der Interessen des Kunden die folgende Fehlerkategorisierung durchführen:

6.1 Schwerwiegende Störung

Die Störung beruht auf einem Fehler, der die Nutzung des Cloud-Service/der Anwendung unmöglich macht oder nur mit schwerwiegenden Einschränkungen erlaubt. Der Kunde kann dieses Problem nicht in zumutbarer Weise umgehen und deswegen unaufschiebbare Aufgaben nicht erledigen.

6.2 Sonstige Störung

Die Störung beruht auf einem Fehler, der die Nutzung des Cloud-Service/der Anwendung durch den Kunden mehr als nur unwesentlich einschränkt, ohne dass eine schwerwiegende Störung vorliegt.

6.3 Sonstige Meldung

Störungsmeldungen, die nicht in die vorgenannten Kategorien fallen, werden den sonstigen Meldungen zugeordnet.

7 Reaktionszeit auf Störungsmeldungen

Die Unirez Hotline wird innerhalb der oben genannten Servicezeiten mit der Bearbeitung gemeldeter Störungen beginnen, **spätestens**

- nach 2 Stunden bei schwerwiegenden Störungen
- nach 4 Stunden bei sonstigen Störungen
- nach 3 Tagen bei sonstigen Meldungen

8 Ruf-Bereitschaft

Bei Bedarf kann ein telefonischer Bereitschaftsdienst zur Verfügung gestellt werden. Die Rufbereitschaft sollte mit einem Vorlauf von mehreren Werktagen vereinbart werden. Die Zeiten müssen mit uns abgestimmt und von uns bestätigt worden sein.

Bereitschaftszeiten werden generell mit 30% des jeweiligen Stundensatzes für Dienstleistungen berechnet. Einsätze während der Bereitschaftszeit werden mit 130% des jeweiligen Stundensatzes für Dienstleistungen berechnet.