



# Service Level Agreement LeftERP

In der Regel arbeitet die Kundschaft Schweiz Rubin eng mit ihren Kunden zusammen. Über die verschiedenen Kommunikationskanäle nehmen wir neben Terminanfragen auch Störungsmeldungen entgegen. Dieses Dokument beschreibt unsere Arbeit im Umgang mit Störungen und Änderungswünschen.

## Einleitung und Definitionen

Dieses Dokument beschreibt den Leistungsumfang sowie die Servicequalität der Kundschaft Schweiz Rubin für einen laufenden Vertrag für die Software LeftERP.

## Reaktionszeit

Unter Reaktionszeit wird die Zeit zwischen der Entgegennahme des Anfragefalls und dem Zeitpunkt der ersten Anfrage-Fall Bearbeitung verstanden. Alle Reaktionszeiten beginnen mit der Entgegennahme der Meldungen der Benutzer über die definierten Kanäle.

## Servicezeit

Die Servicezeit ist eine Definition der Zeit, in welcher der Kunde die Unterstützung des LeftERP Supports zur Verfügung hat.

## Change Request

Benötigt der Kunde Anpassungen bestehender Funktionen und / oder systemisch in der durch diesen SLA abgedeckten Applikation werden diese im Rahmen der hierin vereinbarten Konditionen zur Abklärung und möglicher Ausführung entgegengenommen. Änderungen an LeftERP betreffen stets alle Kunden, weshalb ein Änderungswunsch vorerst abgeklärt werden muss.

Jeder durchgeführte Change, respektive umgesetzte Change Request bedarf ebenso einer Abnahme durch den Kunden. Der Zeitbedarf einer Änderung wird dem Kunden in Rechnung gestellt.

## Entgegennahmezeit

Zeitspanne, in der eingegangene Anfragen der Kommunikationswege bearbeitet werden.

## Severity Level

Der 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.



## Service Level Agreement (SLA)

Die Qualität der angebotenen Services werden in den Bereichen Erreichbarkeit, Performance in der Reaktion sowie in Vorgabewerten zur Behandlung von Service Requests gemessen und bewertet. LeftERP läuft auf Systemen von Drittanbietern. Die Kommunikation mit diesen Drittanbietern läuft ausschliesslich über die Kundschaft Schweiz Rubin.

### Service Level Base

In der nachstehenden Tabelle werden die definierten Werte für den Base Service Level aufgezeigt. Evtl. Anpassungen der jeweiligen Zeiten können vereinbart werden. Zeitangaben verstehen sich stets auf die Landeszeit des aktuellen Sitzes der Kundschaft Schweiz Rubin, die auch den Severity Level bestimmt.

	Servicelevel Basis
Garantierte Servicezeiten	Keine Es wird auf Anfragen individuell geantwortet. Ausserhalb normaler Tageszeiten erfolgt nur in Ausnahmefällen eine Annahme
Reaktionszeit	Die Reaktionszeiten gründen auf dem Severity Level der Applikation LeftERP:  Severity 1: Gold: ein Arbeitstag      Helper: keine Vorgabe Severity 2: Gold: an den Folgetagen      Helper: keine Vorgabe Severity 3: Gold: keine Vorgabe      Helper: keine Vorgabe Severity 4: Gold: keine Vorgabe      Helper: keine Vorgabe
Erfüllungsgrad	80%

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.

### Severity Level

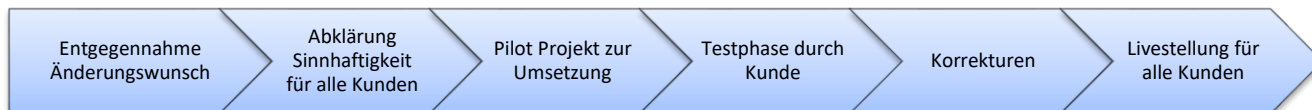
Für das Leistungsversprechen bezüglich Performance wird der Severity Level verwendet, um die relative Wichtigkeit und somit die Priorität einer Anfrage zu identifizieren. Die Priorität basiert auf der Auswirkung und Dringlichkeit und wird eingesetzt, um den erforderlichen Zeitbedarf für die auszuführenden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

Severity Level	Definition	Beschreibung
1	Kritischer Fehler Umfassender Betriebsausfall	Zugriff auf LeftERP nicht möglich, Business steht komplett
2	Dringender Fehler Betriebsunterbruch bei mehreren Anwendern	Funktionen der Applikation verursachen Fehler, die kein Weiterarbeiten zulassen. Eine Umgehungslösung steht nicht zur Verfügung.
3	Fehler	Geschäftsunkritischer Fehler
4	Geringer Fehler	Fehlfunktion, die nur geringen Einfluss auf die normalen Tagesarbeiten haben



## Ablauf Change-Request und –Abschluss

Der Ablauf eines Change Requests ist in der nachfolgenden Graphik dargestellt:



Ein Änderungswunsch muss für sämtliche Kunden, sprich alle Benutzer von LeftERP sinnvoll sein. Es wird immer nur eine Version von LeftERP geben, die alle nutzen. Im Pilotprojekt wird die Subversion von LeftERP um eine Stelle erhöht. Nach Entwicklung der Änderung wird der auftraggebende Kunde als Pilot eingesetzt. Kosten für Korrekturen und Abwandlungen des Auftrags trägt der Kunde. Nach der Abnahme durch den Kunden wird die neue Version für alle Kunden live gestellt.

## Verantwortlichkeiten Fehlermeldungen

Fehlermeldung:	Kunde
Entgegennahme:	Kundschaft Schweiz
Einschätzung Severity:	Kundschaft Schweiz
Fehlerbehebung	Kundschaft Schweiz
Test der Behebung	Kunde
Testabnahme	Kunde
Produktiv setzen	Kundschaft Schweiz

## Pflichten des Kunden

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

- Bereitstellen einer verständlichen Meldung  
Am besten mit Screenshots und der Beschreibung des Ablaufs, der zum Fehler führte
- Stete Wahrung der Freundlichkeit: die Kundschaft Schweiz reagiert nie auf Schuldkommunikation, sondern arbeitet eng mit ihren Kunden zusammen
- Rechtzeitiges Melden, damit möglichst rasch reagiert werden kann
- Einsatz einer gültigen Version von LeftERP. Eigene Installationen und Änderungen durch den Kunden werden nicht unterstützt.
- Die Abnahme von Tests bei Änderungen folgt bis zum jeweils vereinbarten Zeitpunkt.
- Unterstützung der Kundschaft Schweiz Rubin bei der Identifikation des Fehlers
- Bereitstellen und Zulassung möglicher Remote-Zugriffe, um den Fehler zu sichten
- Der Kunde ist darüber informiert, dass die LeftERP Systeme bei Drittanbietern laufen.