

Service Level Agreement (Leistungsbeschreibung)

Zu Vertrag

Nr. _____

Service Level Agreement

Nr. _____

Abgeschlossen zwischen

Kapsch BusinessCom AG

und

Im Folgenden Kapsch genannt

Im Folgenden Auftraggeber genannt

Zweck des Dokuments

Dieses Dokument beschreibt die Serviceleistungen in Form von Servicemodulen, welche Kapsch im Rahmen des zwischen dem Auftraggeber und Kapsch abgeschlossenen Vertrages erbringt.

1. Leistungen von Kapsch

In diesem Kapitel wird der Leistungsumfang der Kapsch Servicemodule im Detail beschrieben.

1.1 Service Line

1.1.1 Service Line Admin

GS-SLAD 3.0

Servicemodul	<i>Service Line Admin</i>	
Erreichbarkeitszeit	ENAZ	
	Montag bis Donnerstag Freitag	7:30 bis 17:00 * 7:30 bis 14:00 *

* Gilt für Werktage

Servicebeschreibung

Kapsch stellt für definierte Personen (z.B. Administratoren) des Auftraggebers, einen „Single Point of Contact“ zur Verfügung. Störungen, Service Requests und Anforderungen werden von Kapsch angenommen, klassifiziert und zur Bearbeitung an Techniker oder Partner weitergeleitet.

Single Point of Contact

Der Auftraggeber kann Störungen, Service Requests oder Anforderungen telefonisch oder per E-Mail melden.

Annahme und Klassifizierung von Einmeldungen

Für jede Einmeldung wird eine eindeutige Referenznummer aus dem Ticketsystem vergeben und per E-Mail bestätigt.

Kapsch klassifiziert die Einmeldung und übernimmt die zentrale Koordination. Technische Einsätze (Remote oder vor Ort) erfolgen durch zugeteilte Techniker. Dabei wird berücksichtigt, dass nach Möglichkeit ein mit der implementierten Lösung vertrauter Techniker den Einsatz durchführt.

Leistungen

+ Annahme und Klassifizierung von Einmeldungen.

1.2 Managed Services

1.2.1 Care Remote / Onsite Service

MS-CREMO 3.0

Servicemodul	Care Remote / Onsite Service	
Servicezeit **	SNAZ	
	Montag bis Donnerstag	7:30 bis 17:00 *
	Freitag	7:30 bis 14:00 *

* Gilt für Werktage** Die Servicezeit je System oder Systemkomponente ist in der Produktaufstellung ersichtlich.

Servicebeschreibung

Die Serviceleistung beinhaltet die Bearbeitung von Störungsmeldungen sowie die Störungsanalyse und Fehlerdiagnose. Die Behebung von Fehlern und Störungen erfolgt remote (per Fernzugriff) und falls erforderlich auch vor Ort. Die Leistungen werden an jenen Systemen und Systemkomponenten erbracht, denen in der Produktaufstellung das Servicemodul zugeordnet ist.

Sollte eine Behebung von Fehlern und Störungen nicht möglich sein, ist Kapsch bestrebt, mithilfe eines Workarounds die Auswirkungen der Störung zu minimieren.

Remote Service

Das Remote Service umfasst, sofern die technischen Voraussetzungen gemäß den Kapsch Standardvorgaben gegeben sind, die Ferndiagnose von Systemen und Systemkomponenten.

Über die Fernzugriffssoftware werden soweit erforderlich, Daten des Systems und der Systemkomponenten zur Analyse, Auswertung bzw. Bearbeitung an Kapsch übermittelt. Softwarefehler und Störungen werden, wenn technisch möglich, im Rahmen des Fernzugriffes behoben.

Vor Ort Service

Das Vor Ort Service umfasst den Einsatz des Kapsch Technikers zur Behebung von Störungen des Systems bzw. der Systemkomponenten am Systemstandort.

Beinhaltet sind Aufwendungen für die Arbeitszeit des Technikers von Kapsch, Wegzeiten, Fahrtkosten und Diäten.

Behebung von Softwarefehlern

Kapsch prüft bei Softwarefehlern, ob vom jeweiligen Hersteller Software Updates oder Hotfixes zur Verfügung gestellt werden, welche den Fehler beheben. Diese vom Hersteller verfügbaren Softwarepakete werden am System des Auftraggebers implementiert und es wird geprüft ob der Fehler behoben ist.

Reproduzierbare oder den Kundenbetrieb beeinträchtigende Fehler, für die vom Hersteller noch keine Lösungen vorhanden sind, werden von Kapsch an den Hersteller gemeldet.

Sofern für die aktuell implementierte Softwareversion vom Hersteller kein Support mehr bereitgestellt wird, erfolgt eine Fehlerbehebung nur insofern, als diese mit den für Kapsch vorhandenen Möglichkeiten (z.B. Workaround, Installation vorhandener Updates) durchführbar ist.

Software Updates

Vom Leistungsumfang umfasst sind alle für die Fehlerbehebung notwendigen Software Updates innerhalb der gleichen Funktionalität bzw. bei gleichbleibender Integration und Kompatibilität zur bestehenden Systemumgebung.

Behebung von Hardwarefehlern

Bestandteil sind Dienstleistungen zum Austausch von fehlerhafter Hardware.

Sofern der Auftraggeber die Ersatzteile oder Hardware Wartungs- oder Supportverträge verantwortet, übergibt er Kapsch die Ersatzteile zur Leistungserbringung. Stehen die Ersatzteile beim Einsatz nicht zur Verfügung, wird dieser Aufwand gesondert verrechnet.

Rahmenbedingungen / Voraussetzungen

Ist für die Leistungserbringung ein Wartungs- oder Supportvertrag zwischen Auftraggeber und Hersteller erforderlich, hat der Auftraggeber ebendiesen mit dem Hersteller über die Vertragsdauer mit Kapsch abzuschließen. Der Auftraggeber stellt Kapsch alle für die Abwicklung notwendigen Vertragsdaten (Vertragsnummer, Laufzeit, Typ etc.) bereits zu Vertragsbeginn zur Verfügung und informiert Kapsch über eventuelle Änderungen.

Leistungen

- + Fernanalyse und Diagnose von Störungen bzw. Fehlern.
- + Falls erforderlich, erfolgt ein vor Ort Service zur Behebung von Störungen am Systemstandort, Arbeitszeit und Reisezeiten inklusive.
- + Arbeitszeit für den Austausch von Hardware zur Fehlerbehebung.
- + Software Updates im Rahmen der Störungsbehebung.
- + Behebung von Softwarefehlern.

Qualitätsmerkmale des Service

Serviceziel	Erfüllungsgrad	Berechnungsgrundlage
Reaktionszeit Ferne Siehe Produktaufstellung *	90 % per Vertragsjahr	Störungen der Auswirkung High, Medium und Low welche innerhalb der vereinbarten Servicezeit aufgenommen und im Auswertungszeitraum geschlossen wurden

* Die Zielwerte je System oder Systemkomponente sind in der Produktaufstellung dargestellt

1.2.2 Care Spare / Repair Service

MS-CSPR 3.0

Servicemodul	Care Spare / Repair Service	
Servicezeit **	SNAZ	
	Montag bis Donnerstag	7:30 bis 17:00 *
	Freitag	7:30 bis 14:00 *

* Gilt für Werktage** Die Servicezeit je System oder Systemkomponente ist in der Produktaufstellung ersichtlich.

Servicebeschreibung

Die Serviceleistung beinhaltet die Reparaturannahme, Reparaturabwicklung sowie die Bereitstellung von Ersatzteilen.

Die Serviceleistung wird für jene Systeme und Systemkomponenten erbracht, welche in der Produktaufstellung für Ersatzteile gekennzeichnet sind.

Reparaturannahme und Reparaturabwicklung

Der Auftraggeber hat die Tauschabsicht oder Reparaturmeldung im Vorhinein mittels schriftlicher Einmeldung oder mündlich bei einer Kapsch Reparaturannahmestelle anzukündigen. Die Einmeldung muss die Seriennummer, Fehlerbeschreibung und andere für den RMA Prozess notwendige Daten beinhalten. Nach Verfügbarkeit der Ersatzteile werden diese dem Auftraggeber zugesendet oder zur Abholung bereitgestellt.

Der Auftraggeber kann das defekte Material während der Kapsch Normalarbeitszeit zu einer Kapsch Reparaturannahmestelle bringen oder auf seine Kosten an diese senden. Die Kapsch Reparaturannahmestelle nimmt ausschließlich transportgerecht verpacktes Material entgegen.

Die Reparaturannahme kann auch im Zuge eines Einsatzes eines Kapsch Technikers erfolgen, welcher im Rahmen der Erbringung vertraglicher Leistungen bereits vor Ort ist.

Besteht für die Reparaturabwicklung ein HW Wartungs- oder Supportvertrag zwischen Auftraggeber und Hersteller, übernimmt Kapsch für den Auftraggeber die Reparaturabwicklung mit dem Hersteller gemäß dessen Vertragsbedingungen. Der Auftraggeber stellt Kapsch alle für die Abwicklung notwendigen Vertragsdaten (Vertragsnummer, Laufzeit, Typ etc.) bereits zu Vertragsbeginn zur Verfügung und informiert Kapsch über eventuelle Änderungen.

Ersatzteile, Ersatzgeräte

Kapsch stellt über die vertragliche Laufzeit Ersatzteile oder Ersatzgeräte gemäß der Produktaufstellung zur Verfügung. Wurden Produkte durch unsachgemäßen Gebrauch (Vandalismus, Wasserschaden, höhere Gewalt etc.) defekt, werden die Ersatzteile oder Ersatzgeräte von Kapsch gesondert verrechnet.

Ersatzteilverfügbarkeit

Der Auftraggeber erhält ein entsprechendes Ersatzteil oder Ersatzgerät entweder an der Reparaturannahmestelle oder von Kapsch bzw. einem Lieferanten zugestellt. Im Falle der Zustellung an einen Systemstandort des Auftraggebers gibt der Auftraggeber die Zustelladresse bereits bei der Reparaturmeldung bekannt. Mit Ausnahme der Transportkosten vom Auftraggeber zu Kapsch sind alle weiteren Transportkosten im Leistungsumfang enthalten.

Führen Kapsch Techniker Einsätze zu Hardwaredefekten durch, so werden wenn möglich die notwendigen Ersatzteile bereits im Zuge des Einsatzes vor Ort bereitgestellt.

Vorabtausch von Ersatzteilen, Ersatzgeräten

Der Auftraggeber bekommt vorab Ersatzteile oder Ersatzgeräte an der Reparaturannahmestelle übergeben oder an den Systemstandort zugestellt.

Nach Erhalt des Ersatzteiles hat der Auftraggeber die defekte Systemkomponente innerhalb von 3 Werktagen auf eigene Kosten und Gefahr an die Kapsch Reparaturannahmestelle in einer transportgerechten Verpackung zu überbringen oder zu versenden.

Wird die defekte Systemkomponente vom Auftraggeber nicht fristgerecht an eine Kapsch Reparaturannahmestelle zurückgesendet, ist Kapsch berechtigt den Listenpreis der vorab versendeten Systemkomponente zu verrechnen.

Rahmenbedingungen / Voraussetzungen

Sollte sich im Zuge der Leistungserbringung herausstellen, dass die ausgetauschte Systemkomponente nicht defekt ist, behält sich Kapsch das Recht vor, sämtliche mit dieser Leistungserbringung verbundenen Aufwände gesondert in Rechnung zu stellen.

Leistungen

- + Reparaturannahme und Reparaturabwicklung.
- + Bereitstellung von Ersatzteilen, Ersatzgeräten.
- + Vorabtausch von Ersatzteilen, Ersatzgeräten.
- + Versand der Ersatzteile inkl. Transportkosten zum Auftraggeber.

2. Begriffserklärungen

Im Folgenden werden wichtige Begriffe und Definitionen erklärt, welche im Dokument verwendet werden.

2.1 Servicemodule

Die Vereinbarungen mit dem Auftraggeber werden in modularer Form dargestellt. Die Kombination von Leistungen, Zielen und Rahmenbedingungen wird Servicemodul genannt und kann entweder Dienstleistungen oder technische Leistungen enthalten.

2.1.1 Service Line

Unter Service Line versteht man Servicemodule mit Basisleistungen. Sie sind eine Voraussetzung für Module anderer Servicebereiche.

2.1.2 Managed Service

Ein Servicemodul, welches Dienstleistungen enthält wird als Managed Service bezeichnet. Diese Dienstleistungen werden in den Prozessen des Kapsch Service Managements gemäß ITIL erbracht.

2.2 Transition

Das Projekt, welches die Voraussetzungen für die laufende Leistungserbringung schafft, wird als Transition bezeichnet. In der Transition werden einmalige Leistungen zur Einrichtung des Kapsch Service Managements durchgeführt. Diese Leistungen werden in Abstimmung mit dem Auftraggeber erbracht und sind die Voraussetzung für den Vertrags- bzw. Betriebsführungsstart. Dabei werden z. B. Systeme konfiguriert, Abläufe definiert, Zuständigkeiten geregelt.

2.3 Verbrauchseinheiten

Als Verbrauchseinheiten werden zählbare Einheiten bezeichnet, welche dem Auftraggeber zur Verwendung oder für den Verbrauch vertraglich zugesichert werden. Diese Verbrauchseinheiten definieren eine vertragliche Menge, welche entweder in einem Zeitraum verbraucht oder an einem Stichtag gezählt wird.

Der Auftraggeber hat Anspruch auf die im Service Level Agreement angeführte Menge einer Verbrauchseinheit. Beispielsweise Anzahl der Tickets pro Vertragsjahr oder Anzahl der Endgeräte per Monatsbeginn.

Erbrachte Leistungen, welche über die Verbrauchseinheiten hinausgehen, werden nach tatsächlichem Aufwand verrechnet.

Verbrauchseinheiten, welche zum Zählungszeitpunkt (Zeitraum oder Stichtag) nicht für den Auftraggeber zur Anwendung gekommen sind, können nicht für andere Leistungen oder verrechnungstechnische Zwecke oder nachfolgende Betrachtungszeiträume verwendet werden.

2.4 Auswirkung & Dringlichkeit (Incident Ticket)

Kapsch verwendet in seinem Service Management System nachfolgende Begriffe für Auswirkung und Dringlichkeit zur Klassifizierung von Einsätzen. Die Auswirkung für alle Incidents angewendet, das sind Störungen, Änderungen oder Auskünfte.

Die Klassifizierung erfolgt grundsätzlich durch den Auftraggeber bzw. Einmelder. Diese kann aber vom 1st oder 2nd Level Support von Kapsch im Rahmen der Fehlereingrenzung im Dialog mit dem Auftraggeber verändert werden.

Folgende Klassifizierungen sind möglich.

Auswirkung	Erklärungen
High	<ul style="list-style-type: none"> • Der Geschäftsprozess des Auftraggebers ist nicht durchführbar • Eine große Anzahl von Anwendern ist betroffen • Eine hohe Beschädigung der Reputation des Unternehmens ist wahrscheinlich
Medium	<ul style="list-style-type: none"> • Der Geschäftsprozess des Auftraggebers ist nur eingeschränkt durchführbar • Eine mäßige Anzahl von Anwendern ist betroffen • Eine mäßige Beschädigung der Reputation des Unternehmens ist wahrscheinlich
Low	<ul style="list-style-type: none"> • Ein Anwender ist betroffen • Eine Beschädigung der Reputation des Unternehmens ist nur in minimalem Umfang zu erwarten. • Service Requests von Anwendern (z.B. File Restore, Passwort rücksetzen, Fragen zur Bedienung von Endgeräten / Anwendungen)
None	<ul style="list-style-type: none"> • Keine Störung, keine Auswirkung auf Anwender Allgemeine Service Requests (z.B. Plantätigkeiten, Überprüfungen,...)

Dringlichkeit	Erklärungen
High	<ul style="list-style-type: none"> Der von dem Incident verursachte Schaden nimmt schnell zu Die Aufgaben, die von den Anwendern nicht erfüllt werden können, sind sehr zeitkritisch Durch schnelles Handeln kann verhindert werden, dass sich die Auswirkung des Incident erhöht Incidents die eine sofortige Maßnahme erfordern. <p>Die Kapsch Leistungserbringung erfolgt in Zusammenarbeit mit dem Einmelder.</p>
Medium	<ul style="list-style-type: none"> Der von dem Incident verursachte Schaden nimmt im Verlauf der Zeit substantiell zu Die Aufgaben, die von den Anwendern nicht erfüllt werden können, sind nur mäßig zeitkritisch Incidents die eine mittelfristige Maßnahme erfordern. <p>Der Einmelder ist für den Kapsch Leistungserbringer erreichbar.</p>
Low	<ul style="list-style-type: none"> Der von dem Incident verursachte Schaden nimmt im Verlauf der Zeit nur unwesentlich zu Die Aufgaben, die von den Anwendern nicht erfüllt werden können, sind nicht zeitkritisch Incidents die eine langfristige Maßnahme erfordern <p>Terminvereinbarungen mit dem Einmelder sind möglich.</p>

2.5 Zeitschemen der Leistungserbringung

Alle möglichen Zeitschemen werden in diesem Kapitel für referenzierte Vertragsdokumente erklärt und beziehen sich auf die Zeitzone (UTC+01:00) und die Feiertage Österreichs. Bei den Servicemodulen, der Hardware und der Software werden jeweils die vereinbarten Zeitschemen angeführt.

2.5.1 Normalarbeitszeit

Die Normalarbeitszeit definiert sowohl die Öffnungszeiten von Kapsch als auch jene Zeit, in welcher für Regieleistungen keine Überstundenzuschläge anfallen. Beispiel: In dieser Zeit kann der Auftraggeber defekte Systemkomponenten zu Kapsch zur Reparatur bringen.

Zeitbereiche und Kurzform

Kurzform	Wochentag	Zeit
NAZ	Montag – Donnerstag	07:30 – 17:00*
	Freitag	07:30 – 14:00*

* Gilt für Werktage

2.5.2 Erreichbarkeitszeit

Die Erreichbarkeitszeit definiert jene Zeit, in welcher Kapsch über die Kontaktdaten für den Auftraggeber erreichbar ist, um Anforderungen oder Störungen aufzunehmen. Die Erreichbarkeitszeit gilt als Zeit für das Kontaktmanagement. Die vertragliche Leistungserbringung erfolgt jedoch im Rahmen der je Modul oder Komponente definierten Servicezeit.

Mögliche Erreichbarkeitszeiten

Kurzform	Wochentag	Zeit
ENAZ	Montag – Donnerstag	07:30 – 17:00*
	Freitag	07:30 – 14:00*
E7-20F	Montag – Freitag	07:00 – 20:00*
E7-20SA	Montag – Samstag	07:00 – 20:00*
E7x24	Montag – Sonntag	00:00 – 24:00
	Rund um die Uhr Service (inkl. Feiertage)	

* Gilt für Werktage

Beispiel:

Der Auftraggeber hat ein Servicelevel mit der Servicezeit SNAZ und möchte Störungen auch außerhalb der Normalarbeitszeit bei Kapsch melden können. Darum wird eine Erreichbarkeitszeit mit E7x24 vereinbart, in welcher Kapsch erreichbar ist. Die Leistungserbringung und die Erfüllung des Servicelevels erfolgen am nächsten Werktag (Beginn der Servicezeit).

2.5.3 Servicezeit

Die Servicezeit definiert jene Zeit, in welcher Kapsch die definierten Serviceleistungen erbringt.

Mögliche Servicezeiten

Kurzform	Wochentag	Zeit
SNAZ	Montag – Donnerstag	07:30 – 17:00*
	Freitag	07:30 – 14:00*
S7-20F	Montag – Freitag	07:00 – 20:00*
S7-20SA	Montag – Samstag	07:00 – 20:00*
S7x24	Montag – Sonntag	00:00 – 24:00
	Rund um die Uhr Service (inkl. Feiertage)	

* Gilt für Werktage

2.6 Serviceziele der Leistungserfüllung

Die bei Dienstleistungsmodulen angeführten Servicelevel-Kennzahlen werden in Systemen von Kapsch gemessen und überwacht. Im Folgenden werden die Definitionen der Zeitmessungen angeführt.

2.6.1 Reaktionszeit

Im Rahmen der Servicezeit ist die Reaktionszeit der Zeitraum von der Erstmeldung einer Störung bzw. Anforderung bis zur ersten Maßnahme (Erstreaktion bzw. Tätigkeit). Es können folgende Erstreaktionen erfolgen:

- + Einsatz des Technikers am Systemstandort oder
- + Remoteunterstützung bzw. Ferndiagnose des Systems

2.6.2 Reaktionszeit Ferne

Im Rahmen der Servicezeit ist die Reaktionszeit Ferne der Zeitraum von der Erstmeldung einer Störung bzw. Anforderung bis zur ersten Maßnahme (Erstreaktion bzw. Tätigkeit) per Fernzugriff, zum Beispiel bis zur Ferndiagnose des Systems.

2.6.3 Reaktionszeit vor Ort

Im Rahmen der Servicezeit ist die Reaktionszeit vor Ort der Zeitraum von der Erstmeldung einer Störung bzw. Anforderung bis zur ersten Maßnahme (Erstreaktion bzw. Tätigkeit) am Systemstandort, zum Beispiel bis zum Einsatz des Kapsch Technikers am Systemstandort.