



# Professional Service SLA Definition

H&S EUROPE  
Heilig und Schubert Software AG  
Goldschlagstraße 87-89, A-1150 Wien

Heilig und Schubert  
InformationManagement GmbH  
O'Brien Str. 3, D-91126 Schwabach

## Rechte

Alle Rechte vorbehalten. Einschließlich solche, die die Reproduktion, das Kopieren oder eine andere Verwendung oder Übermittlung der Inhalte dieses Dokumentes oder Teile davon betreffen. Kein Teil dieser Publikation darf, egal in welcher Form, ohne die schriftliche Zustimmung der H&S Heilig und Schubert Software AG reproduziert, an Dritte übermittelt, unter Einsatz elektronischer Retrieval-Systeme verarbeitet, kopiert, verteilt oder für öffentliche Vorführungen verwendet werden.

inPoint ist ein Warenzeichen der H&S Heilig und Schubert Software AG. SAP®, SAP ArchiveLink®, BAPI®, SAP NetWeaver® SAP und andere im Text erwähnte SAP Produkte und Dienstleistungen sowie die entsprechenden Logos sind Marken oder eingetragene Marken der SAP AG in Deutschland und anderen Ländern. Microsoft®, Microsoft Windows®, SharePoint Server®, Exchange Server® und die Namen weiterer Microsoft Produkte sind eingetragene Marken der Microsoft Corporation. IBM, Lotus Discovery Server®, Domino®, Lotus Enterprise Integrator®, Lotus FastSite®, Lotus Foundations, Lotus Notes®, Lotus Organizer®, LotusScript®, Lotus® und Lotusphere® sind eingetragene Warenzeichen von IBM International Business Machines Corporation.

Andere Produktnamen werden zum Zwecke der Identifizierung der Produkte verwendet und können eingetragene Warenzeichen der Hersteller in den jeweiligen Ländern sein.

## Haftungsausschluss zu Verkaufspreisen

Wir behalten uns das Recht vor, Preise zu ändern oder Produkte ohne Ankündigung aus den Sortiment zu nehmen. Irrtümer und Druckfehler vorbehalten. Wir liefern ausschließlich zu unseren AGB.

Hinweis zu Gender Formulierung: Bei allen Bezeichnungen, die auf Personen bezogen sind, meint die gewählte Formulierung beide Geschlechter, auch wenn aus Gründen der leichteren Lesbarkeit die männliche Form steht.

---

**H&S Heilig und Schubert Software AG**  
Goldschlagstrasse 87-89, AT 1150 Wien  
tel: +43 (0) 1 21555  
fax: +43 (0) 1 21555 200  
info@hs-soft.com | www.hs-soft.com

**H&S Heilig und Schubert InformationsManagement GmbH**  
O'Brien Strasse 3, DE 91126 Schwabach  
tel. +49 (0) 9122 87227 0  
fax. +49 (0) 9122 87227 399

# Inhalt

1. H&S Professional Service .....	4
1.1 Störungen und deren Ursachen professionell beheben .....	4
1.2 Leistungserbringung.....	4
1.2.1 Aufgaben und Ziele des H&S Service Desk (1st Level):.....	5
1.2.2 Aufgaben und Ziele des Problem Managements: .....	5
1.3 Abwicklung.....	6
1.4 Service Level Agreements (SLA) .....	7
1.5 Mitgeltende Unterlagen.....	7

# 1. H&S Professional Service

---

## 1.1 Störungen und deren Ursachen professionell beheben

---

Von Software erwarten wir, dass sie tut, was wir von ihr wollen; wir wissen aber, dass das nicht immer der Fall ist. Die Ursachen hierfür können vielfältig sein. Was gestern noch problemlos ging, geht heute plötzlich nicht mehr. Der Grund ist manchmal trivial und manchmal hochkomplex.

Gleich wie, wir lassen unsere Kunden nicht allein. Mit einem Supportvertrag sind sie auf der sicheren Seite. In dieser kurzen Übersicht erläutern wir, wie unser Professional Service funktioniert.

Wir wollen zufrieden Kunden. Wir wollen, dass Ihre Software tut, was sie soll.

## 1.2 Leistungserbringung

---

Jede Störung hat, unabhängig von Ursachen und Gründen, für den Kunden unterschiedliche Auswirkungen. H&S unterscheidet deshalb folgende Fehlerklassen:

- |                 |  |
|-----------------|--|
| Fehlerklasse 1: | völliger Systemstillstand oder teilweiser, den Geschäftsbetrieb des Auftraggebers verhindernder Systemstillstand.              |
| Fehlerklasse 2: | teilweiser Systemstillstand mit Beeinträchtigungen des Geschäftsbetriebes des Auftraggebers.                                   |
| Fehlerklasse 3: | Fehler, Mängel, Störungen oder Funktionseinschränkungen ohne signifikanten Einfluss auf den Geschäftsbetrieb des Auftraggebers |

Parallel dazu unterscheidet H&S intern zwischen 1st-, 2nd- und 3rd-Level Support, je nach Art und Komplexität der Störung.

Incident- und Problem-Management sind die Support-Prozesse für die Annahme und Behebung von Störungen. Ein „Incident“ ist jeder Vorfall, der eine Störung hervorruft. Ein Problem ist die Ursache einer oder mehrerer Störungen.

Ansprechpartner für den Kunden sind die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen im H&S Service Desk (1st-Level-Support). Sie haben die Aufgabe, die Anfrage des Kunden, seine aktuelle Konfiguration und die Rahmenbedingungen in einer zentralen Datenbank zu erfassen, die Störung zu klassifizieren und eine erste Analyse vorzunehmen. Viele Störungen können vom H&S Service Desk bereits gelöst werden.

Die MitarbeiterInnen des H&S Service Desk bleiben auch dann Ansprechpartner des Kunden, wenn die Bearbeitung an den 2nd- oder 3rd-Level Support weitergeleitet wird. Sie fungieren dann als Kommunikationsschnittstelle zwischen Technik/Entwicklung und Kunden, sie initiieren und überwachen Eskalationsprozeduren.

## 1.2.1 Aufgaben und Ziele des H&S Service Desk (1st Level):

---

- Zufriedene Anwender durch professionelle und kompetente Hilfe
- Aktive Information der Anwender im Verlauf der Störungsbehebung
- Entlastung der Spezialisten durch Annahme und Beantwortung von Service-Requests
- Schaffung eines „Single Point of Contact“ für die Anwender
- Schnelle Reaktion bei aufgetretenen Problemen und Störungen
- Schnelle Wiederherstellung des normalen Betriebszustandes nach einer Störung
- Administration, Monitoring und Management von Störungen
- Lösungskataloge und Eskalationsstrategien entwickeln und durchführen
- Dokumentation von Anwender- und Störungsinformationen
- Bereitstellung von Informationen für das Problem Management

Der Kunde benennt seinerseits dedizierte Ansprechpartner für den H&S Professional Service. Als Kontaktpersonen des Auftraggebers gelten durch den Kunden namentlich benannte, am System geschulte Power User und Administratoren. Damit wird gewährleistet, dass auch beim Kunden ein Know-How-Aufbau stattfindet und möglicherweise wiederkehrende Störungen frühzeitig erkannt werden.

H&S hat Prozesse und Systeme eingeführt, die der Sicherung des Wissens über Störungsursachen und Lösungswege dienen. Hier fließen die unterschiedlichen Informationen zusammen die nicht nur im konkreten Einzelfall helfen, sondern die die langfristige Produktentwicklung unterstützen.

## 1.2.2 Aufgaben und Ziele des Problem Managements:

---

- Senkung der Störungsanfälligkeit und nachhaltige Erhöhung der Servicequalität
- Erkennen von Beziehungen zwischen Störungen, gemeinsame Ursachen finden
- Die Ursache für Betriebsstörungen (Probleme) untersuchen
- Probleme dauerhaft beheben und Umgehungslösungen entwickeln
- Sicherung des Wissens über bekannte Problemursachen

## 1.3 Abwicklung

---

Jede Störung, jede Anfrage und jeder Änderungswunsch wird in einem Ticketsystem erfasst. Erfolgt der Eingang über das H&S Serviceportal, erfolgt die Klassifizierung durch den Kunden und wird vom H&S Service Desk überprüft. Störungen der Fehlerklasse 1 müssen durch den Kunden telefonisch gemeldet werden, sie münden ebenfalls in ein „Ticket“.

Störungen (Incident), Anfragen (RFI - Request for Information's) und Anforderungen (SR - Service Requests) werden gemäß Incident Management durchgeführt. Der Service Desk arbeitet mit dem 2nd und 3rd Level Support in einem Prozess an einer zentralen Datenbank um mit den Lieferanten und Herstellern einen geordneten und nachvollziehbaren Prozess unter Einhaltung der Subverträge gewährleisten zu können.

### **H&S reagiert auf eine gemeldete Störung innerhalb der vereinbarten Reaktionszeiten.**

Kann eine Störung nicht kurzfristig beseitigt werden und sind detailliertere Systemanalysen oder Tests notwendig, koordiniert der Service Desk den Informationsfluss zwischen dem Kunden und den Technikern und Entwicklern des 2nd- und gegebenenfalls 3rd-Level-Support. Die Kontrolle der Abläufe, Eskalationsprozeduren und der vereinbarten Reaktionszeiten sowie die Verantwortung eine Lösung oder einen Workaround zu erarbeiten, liegt immer beim persönlichen Ansprechpartner des Kunden im H&S Service Desk.

Anforderungen und Änderungen welche Auswirkungen auf den Betrieb des Auftraggebers haben werden als „Request for Change“ (RFC) im Rahmen des Change Managements (inkl. Release Management) zusammen mit dem Auftraggeber in einem eigenen Verfahren/Projekt durchgeführt. Durch den kontrollierten Rollout (Installation, Upgrade, SW Verteilung, usw.) werden Beeinträchtigungen auf den Betrieb des Auftraggebers minimiert. Betriebsunterbrechende Maßnahmen werden wenn notwendig, in wirtschaftlich vertretbaren Rahmen, in betriebsarmen Zeiten umgesetzt (z.B. Upgrade in der Nacht). Anforderungen, welche keine Auswirkungen auf den Betrieb des Auftraggebers haben werden als Standard Changes während der Betriebsführungszeit unmittelbar im Rahmen des vereinbarten Service Level im Rahmen des Incident Managements umgesetzt.

## 1.4 Service Level Agreements (SLA)

---

### **PAM / inPoint Produkte Softwareaktualisierung**

H&S setzt den Abschluss einer Software-Update- und -Supportvereinbarung als obligatorisch voraus. Näheres ist in den Allgemeinen Bedingungen für Software-Update- und -Supportvereinbarung geregelt. Der Kunde erhält damit automatisch Zugang zu allen neuen, verbesserten Versionen der von ihm verwendeten PAM / inPoint Produkte.

Supportleistungen sind NICHT Bestandteil der Software-Update- und -Supportvereinbarung.

### **PAM / inPoint Produkte Supportvertrag**

Leistungsumfang:

Berechtigt zur Inanspruchnahme der kostenlosen Hotline-Leistungen bei Programmfehlern.

Die Zugänge sind:

Portal: <http://serviceportal.hs.ag>

Tel.: +43 1 21555 144

Servicezeiten, ausgenommen bundeseinheitliche Feiertage:

Montag bis Donnerstag 9:00 - 17:00 und Freitag 9:00 - 14:00

Reaktionszeiten:

Fehlerklasse 1: 8 Stunden

Fehlerklasse 2: 12 Stunden

Fehlerklasse 3: 24 Stunden

Die Fehlerbehebung erfolgt mittels Remotezugang. Der Kunde hat einen entsprechenden Zugang zu stellen, sofern die Standardzugangsmöglichkeiten, die H&S bereitstellt nicht möglich sind. (GotoMeeting, Teamviewer)

## 1.5 Mitgeltende Unterlagen

---

Allgemeine Geschäftsbedingungen

H&S Lizenzbedingungen

Software Update- und Supportvereinbarung

Leistungsbeschreibung (Das jeweilige schriftliche Angebot bzw. Auftragsbestätigung)