

Servicekatalog

Soreco Application Support

Titel: Servicekatalog zu SLA Nr. xxxx
Kunde: Muster AG, Schwerzenbach
Datum: xx.xx.xxxx

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung	3
2. Definitionen	3
2.1. Reaktionszeit.....	3
2.2. Servicezeit.....	3
2.3. Change Request.....	3
2.4. Entgegennahmezeit	3
2.5. Vororteinsatzzeit	3
2.6. Severity Level	4
3. Service Level Agreement (SLA)	5
3.1. Service Level Base	5
3.2. Severity Level (Schweregrad)	6
3.3. Regelungen zur Zusammenarbeit	7
3.3.1. Ablauf Case-Eröffnung und –Abschluss	7
3.3.2. Prioritäre Behandlung von Severity Level 1 und 2	8
3.3.3. Fehlerbehebung	9
3.3.4. Aufträge und Anfragen.....	9
3.3.5. Kontaktstellen	9
3.3.6. Eskalationen	10
3.3.7. Pflichten des Kunden	10
4. Auswertung der Servicequalität	11
4.1. Berechnung der SLA-relevanten Performance Werte	11
4.1.1. Ausschlusskriterien	11
4.1.2. Erfüllungsgrad	11
5. Service Beschreibungen	12
B10100 – Zentrale Anlaufstelle „SPOC“ für Xpert.Line Finance UND HRM (Basis SLA).....	12
Change Requests	12
Reporting_Basic.....	12
O10120 – Reporting Premium	13
O10310 – Reviewing	13
E10010 – On Call Support Ausserhalb Betriebszeiten (Nacht/Weekend)	14
E10020 – Standby Support	15
E10121 – Assistance Agreement (Betreuungsvereinbarung)	16
E10122 – Stundenpaket	17

1. Einleitung

Im vorliegenden Service Katalog wird der Leistungsumfang sowie die Servicequalität der von Soreco angebotenen Support Services beschrieben.

2. Definitionen

2.1. Reaktionszeit

Unter Reaktionszeit wird die Zeit zwischen der Entgegennahme des Anfragefalls und dem Zeitpunkt der ersten Anfrage-Fall Bearbeitung verstanden. Alle Reaktionszeiten beginnen während der Servicezeit mit Eingang der Meldungen der Benutzer über die definierten Kanäle. Die Vorgaben für die Reaktionszeit werden im Service Vertrag festgelegt und hängen vom Severity Level ab.

2.2. Servicezeit

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

2.3. Change Request

Benötigt der Kunde Anpassungen bestehender Funktionen und / oder systemisch in der durch diesen SLA abgedeckten Applikationen und deren Ausgaben abgebildeter Prozesse werden diese im Rahmen der hierin vereinbarten Konditionen zur Ausführung entgegengenommen. Jeder durchgeführte Change, respektive umgesetzte Service Request bedarf einer Abnahme durch den Kunden; die Korrektur von fehlerhaft oder unvollständig umgesetzten Änderungen belastet das Stundenkontingent des Kunden nicht, sondern wird im Rahmen der Gewährleistung ohne Kostenfolge für den Kunden abgewickelt.

Wird bei einem Change oder Service Request voraussichtlich der Zeitbedarf für die Umsetzung über 10 Stunden betragen, ist der Kunde unverzüglich über diesen Umstand zu informieren und die voraussichtlich zu verrechnenden Arbeitsstunden in einem formalen Angebot dem Kunden zur Genehmigung und Beauftragung vorzulegen.

2.4. Entgegennahmezeit

Zeitspanne, in der eingegangene Anfragen via Email und Elektronisches Ticketsystem bearbeitet werden.

2.5. Vororteinsatzzeit

Die Vororteinsatzzeit ist definiert als Zeitspanne zwischen dem Eintreffen der durch den Service Desk weitergeleiteten Meldung an die Vorort einsatzleistende Supportstelle und deren effektiven Wahrnehmung des Termins zum behandelnden Thema. Vororteinsätze werden lediglich realisiert, wenn

aufgrund der Ausgangslage einer Anfrage oder Störung (triftigen Grund) Remote Support nicht möglich oder ungeeignet ist.

2.6. 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.

3. Service Level Agreement (SLA)

Die Qualität der angebotenen Services werden in den Bereichen Erreichbarkeit des Service Desks, Performance in der Reaktion sowie in Vorgabewerten zur Behandlung von Service Requests gemessen und bewertet.

3.1. 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.

	Service Level	
	Basispaket	
Garantierte Servicezeiten	Definition der Zeit, in der Unterstützung geleistet wird.	
	08:00 - 17:00 (Mo - Fr)	
Reaktionszeiten	Unter der Reaktionszeit wird die Zeit zwischen der Entgegennahme der Anfrage und dem Zeitpunkt der Aufnahme der Arbeit an der Anfragebeantwortung/ Problemlösung, durch die entsprechende Supportstelle verstanden. Alle Reaktionszeiten gelten innerhalb der vereinbarten Servicezeit.	
	Die Bearbeitungszeit für das Stundenpaket beginnt mit der eigentlichen Aufnahme der Arbeit durch Supportmitarbeitende.	
Severity Level		
1	2h	
2	8h	
3	3 Arbeitstage	
4	6 Arbeitstage	
Erfüllungsgrad	80%	
Vororteinsatzzeit	Wird aufgrund der Ausgangslage einer Anfrage oder Störung ein Vororteinsatz einer entsprechenden Supportstelle nötig (Remote Support nicht möglich oder ungeeignet), wird mit dem Melder ein Termin vereinbart. Die Vororteinsatzzeit ist definiert als Zeitspanne zwischen dem Eintreffen der durch den Service Desk weitergeleiteten Meldung an die Vorort einsatzleistende Supportstelle und deren effektiven Wahrnehmung des Termins zum behandelnden Thema.	
Severity Level		
1	1-2 AT*	
2	3-4 AT*	
3	5-10 AT*	
4	Indiv. Vereinbarung	
Inkl. Services		
	Produkt-Name	Stk.
	- Zentrale Anlaufstelle „SPOC“ - Stundenpaket	B10100 (inkl. =10110) E10122

3.2. Severity Level (Schweregrad)

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	Ausfallbeschreibung
1	„Kritischer Fehler“ Umfassender Betriebsausfall / Kritischer Ausfall	<ul style="list-style-type: none"> Zugriff auf businesskritische Kernapplikationen sind in zentralen Funktionen nicht möglich (direkte Auswirkung auf den Geschäftstätigkeit) Business-kritische Abläufe können nicht ausgeführt werden, z.B: Lohnauszahlung ist nicht möglich.
2	„Dringender Fehler“ Betriebsunterbruch bei mehreren Anwendern / Dringender Ausfall	<ul style="list-style-type: none"> Funktionen in der Kernapplikationen gemäss Definition können in zentralen Teilbereichen nicht ausgeführt werden. Eine unmittelbare Umgehungslösung ist nicht absehbar. Die Nacharbeiten verursachen einen hohen Arbeitsaufwand, bzw. sehr grosses Volumen betroffen. Z.B. es können keine Zahlungen von Kunden verarbeitet werden.
3	„Fehler“ Fehler tritt in bestimmten Konstellationen auf.	<ul style="list-style-type: none"> Zugriff auf die Kernapplikationen gemäss Definition ist in geschäftsunkritischen Funktionen nicht möglich. Eine Umgehungslösung ist vorhanden oder kann eingerichtet werden.
4	„Geringer Fehler“ Beeinträchtigung	<ul style="list-style-type: none"> Fehlfunktion, die keinen Einfluss auf die normalen Tagesarbeiten haben. Umgehungslösung ist bekannt und verursacht keinen signifikanten Mehraufwand.

Die Priorisierung erfolgt gemäss den oben genannten Ausfallbeschreibungen durch Soreco. Die Änderung des Severity Levels kann auch während der Bearbeitung erfolgen, sofern der Ausfall in seiner Auswirkung und Dringlichkeit eine andere Priorität erfordert.

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.

3.3. Regelungen zur Zusammenarbeit

3.3.1. Ablauf Case-Eröffnung und -Abschluss

Der Ablauf einer Störungsmeldung ist in der nachfolgenden Graphik dargestellt:



Die Fachstelle (1st Level-Support) beim Kunden hat ein Problem entdeckt, intern abgeklärt und dieses Problem mit der Soreco Prozesslösung in Verbindung gebracht. Sie informiert in der Folge das Soreco Servicedesk. Zur Detaillierung der Störungsmeldung werden Screen Shots, bzw. Beschreibende Abläufe etc. beigelegt.

Die Übertragung der Störungsmeldung erfolgt über die Web-basierte Erfassung via SoreCConnect.

Das Soreco Servicedesk nimmt die Störungsmeldung entgegen und definiert, gemeinsam mit dem Kunden, die Priorität der Störung. Dies hat einen direkten Einfluss auf die Reaktionszeiten und die Zeit bis zur Inangriffnahme der Lösungsaktivitäten. Das Servicedesk klassifiziert und kategorisiert die Anfrage, nimmt erste Analysen und Hilfestellungen vor und übernimmt das Tracking der Meldung.

Bei Störungsmeldungen von höchster Priorität (geschäfts-kritisch) wird automatisch das Soreco Management bei jeder Eröffnung informiert. Nach abgeschlossener Fehlerbehebung wird der Ansprechpartner beim Kunden über den Abschluss der Fehlerbehebung informiert. Der Case wird mit dieser Information geschlossen.

3.3.2. Prioritäre Behandlung von Severity Level 1 und 2



Mit dem Eintreffen der mit dem Kunden bereits definierten Störungsmeldung Severity 1 bzw. 2 wird automatisch der Service Level Manager der Soreco informiert (Attention).

Wird im Soreco Second Level bei einem Fehler der höchsten oder zweithöchsten Priorität nach 8 Stunden Lösungsarbeit keine Lösung gefunden, so wird automatisch eine Eskalation an den zuständigen Soreco Service Manager ausgelöst. Zum selben Zeitpunkt wird auch der Kunde über die Eskalation informiert.

Der Soreco Service Manager koordiniert die offizielle Kommunikation zum Kunden im Fall einer Eskalation und hält diesen auf dem Laufenden bezüglich dem Lösungsfortschritt und der eingeleiteten Massnahmen. Er informiert auch über den Abschluss der Eskalation, wenn eine Lösung gefunden wurde.

Die lösungsbezogene Kommunikation zwischen dem Soreco Support und dem zuständigen Ansprechpartner auf Seite des Kunden ist davon nicht beeinflusst, diese geschieht lösungsorientiert während der gesamten Case-Dauer.

Eine zusätzliche Eskalation wird ausgelöst, wenn bei Störungen der Priorität 1 und 2 nicht innerhalb 2 Arbeitstagen eine Lösung gefunden wird. In diesem Fall wird die Geschäftsleitung der Soreco aktiv einbezogen und der Kunde über die Eskalation informiert.

Die prioritäre Behandlung von Severity 1 und 2 Anfragen stellt eine effiziente und lösungsorientierte Bearbeitung sicher. Eine eigentliche Problemlösungszeit wird nicht garantiert.

3.3.3. Fehlerbehebung

Soreco verpflichtet sich eine korrigierte Version auszuliefern und der Kunde nimmt diese Version nach Installation und Kundentests ab. Nach Abnahme wird die Version „produktiv“ gesetzt.

Aktion	Verantwortlich	Form
Fehlermeldung	Kunde	Schriftlich / mündlich (Tel)
Reaktion	Soreco Support	Schriftlich
Fehlerbehebung	Soreco (Entwicklung)	Applikation
Deployment auf Testumgebung	Update Verantwortlicher QS	Applikation
Abnahme od. erneute Fehlerbeschreibung	Kunde	Schriftlich
Produktivsetzung	Update Verantwortlicher PROD	Applikation

3.3.4. Aufträge und Anfragen

Aufträge und Anfragen im Rahmen dieses Vertrages werden bei Soreco nach best practice Standards bearbeitet.

3.3.5. Kontaktstellen

Rolle	Verantwortlichkeiten	Namen
Service Desk	<ul style="list-style-type: none"> • Single Point of Contact für die Erfassung und Bearbeitung der Anfragen <ul style="list-style-type: none"> ○ Per Telefon +41 58 666 3636 ○ Per E-Mail support@soreco.ch • Schnittstelle für die Kommunikation im Daily Business 	Soreco Service Desk
Service Level Manager	<ul style="list-style-type: none"> • Schnittstelle zum IT-Verantwortlichen des Kunden, zu Projekt-Leitern von Soreco und zu externen Providern und Partnern • Überwacht die Einhaltung der SLA's • Verantwortet das Servicemanagement im Rahmen dieses Vertrages • Rechnungsstellung und Kostenüberprüfung der erbrachten Leistungen im Rahmen dieses Vertrages 	Service Manager (wird im Service Vertrag als Ansprechperson definiert)
Leiter Kundenservice (Mitglied der GL)	<ul style="list-style-type: none"> • Gilt als übergeordnete Eskalationsstelle von Soreco 	Walter Wyss

3.3.6. Eskalationen

Ist die Einhaltung der vereinbarten Service Levels in Gefahr wird mit Unterstützung des Servicemanagement Tools der Eskalationsprozess angestossen und der zuständige Service Manager informiert. Die Kommunikation mit dem Kunden über den Verlauf der Eskalation erfolgt koordiniert über den Service Manager von Soreco. Dieser involviert das Management von Soreco sowie dasjenige der involvierten Lieferanten/Partner.

3.3.7. Pflichten des Kunden

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

- Bereitstellen der nötigen Remotesupport-Infrastruktur (auf Kundenseite)
- Bezeichnung von verantwortlichen Rollen für die im Einsatz stehenden Soreco-Lösungen
- Bezeichnung von verantwortlichen Rollen für die gesamte IT Infrastruktur sowie die Umsysteme
- Dokumentation von Ausnahmeständen und Fehlermeldungen (durch schriftliche Beschreibung, Lieferung von Screenshots etc.) und Übermittlung via Ticketingsystem (SoreConnect)
- Rechtzeitige Information an Soreco bei geplanten Änderungen der Informatik- Plattform
- Ausschliessliche Nutzung des elektronischen Ticketingsystems (SoreConnect) via Helpdesk
- Einsatz einer von Soreco zugelassenen gültigen Software-Version
- Die installierte Version wird so lange unterstützt bis die neue Version durch den Kunden abgenommen wurde. Die Abnahmen durch den Kunden hat innerhalb von 3 Monaten zu erfolgen
- Unterstützung von Soreco bei der Analyse und Korrektur von möglichen Programmfehlern
- Sicherung der Daten und der Software gegen unbeabsichtigten Verlust
- Der Kunde ist dafür besorgt, dass er von Drittbeteiligten dazu autorisiert wird, die entsprechenden Produkte zu benutzen (wie z.B. Betriebssysteme, Datenbanken etc.)

4. Auswertung der Servicequalität

4.1. Berechnung der SLA-relevanten Performance Werte

Die Performance Werte (KPI) sowie die Methoden zu deren Erhebung und zur Berechnung der erreichten Service Levels, sind wie folgt definiert:

Die Ermittlung der Reaktionszeiten basiert auf den Zeitstempeln der durch Soreco erstellten Anfrage Fällen. Der erste Zeitstempel erfolgt bei der Entgegennahme eines Anfrage Falles aufgrund einer von einem Kunden festgestellten und via Service Desk gemeldeter Anfrage. Der nächste Zeitstempel stellt die 1. Anfragebearbeitung dar. Die Zeitspanne zwischen diesen beiden Zeitstempeln wird als Reaktionszeit bezeichnet.

Die Ermittlung der Entgegennahmezeit basiert auf dem Zeitstempel bzw. der Zeit des Eintreffens der Anfrage via Mail (Gesendet-Datum) oder SoreCOnnect (Erfassungsdatum des Melders) und dem Zeitstempel bei der effektiven Entgegennahme (Klassifizierung/Beurteilung). Die Zeitspanne zwischen diesen beiden Zeitstempeln wird als Entgegennahmezeit bezeichnet.

4.1.1. Ausschlusskriterien

Falls die KPIs für die Erbringung von Prozessleistungen nicht eingehalten werden, sind die vereinbarten Leistungsversprechen nur anwendbar, sofern folgende Voraussetzungen erfüllt sind:

- Die für die Reaktionszeiterhebung vereinbarten Verfahren werden eingehalten;
- Der Kunde nimmt keine Änderungen an den Service Elementen vor und hat keine Tätigkeiten ausgelöst, die zu Nicht-Verfügbarkeit führen;
- Anfragefälle werden ausschliesslich via SPOC - Soreco Service Desk - gemeldet;

4.1.2. Erfüllungsgrad

Die Qualität der angebotenen Services werden gemäss Definition KPI's anhand der vereinbarten SLP Stufe gemessen und bewertet. Der Erfüllungsgrad entspricht dem Anteil aller gemessenen Anfragen, welche positiv bewertet sind.

5. Service Beschreibungen

B10100 - Zentrale Anlaufstelle „SPOC“ für Xpert.Line Finance UND HRM (Basis SLA)

Beschreibung Oberstes Ziel ist, dass der Kunde einen Ansprechpartner (SPOC) für sämtliche Xpert.Line-Themen hat. Soreco übernimmt die Rolle der Koordination und Task-Überwachung gegenüber sämtlichen Stakeholdern. Die Leistungsverrechnung erfolgt über Soreco. Entgegennahme der Anfrage/Störung durch das Service Desk. Beantworten der Anfragen oder Lösung des Problems wenn möglich am Telefon, sonst Weitergabe an die richtige Supportstelle.
Anfragen/Störungen können in vier Prioritäten (Abhängig von Auswirkung/ Dringlichkeit) gemeldet werden, welche pro Anfrage zusammen mit dem Service Desk MA festgelegt wird.
Die innerhalb der ServiceStufe definierten Zeiten (Accepting-, Reaction- und NextLevel-Time) gelten innerhalb der dazugehörigen Servicetime.

Change Requests

Beschreibung Anfragen bezüglich Änderungswünsche, Anpassungen am Standard oder Erweiterungen werden im Service Desk als Change Requests kategorisiert. Zur Realisierung eines solchen Change Requests bedarf es einer Aufwandschätzung, wie auch Angaben zu einem möglichen Realisierungstermin und in komplexeren Fällen sogar eine Offerte. Jede Change Request Anfrage wird dadurch individuell durch eine spezialisierte Fachperson beurteilt. Die Ausführung erfolgt nur nach schriftlicher Beauftragung durch den Kunden.

Die maximale Zeitspanne von der Entgegennahme der Anfrage beim Service Desk bis entweder zur Kontaktaufnahme der zuständigen Fachperson oder aber Kommunikation der Aufwandschätzung und möglichen Realisierungszeitpunkt durch den Service Desk analog Severity Level 4.

Reporting_Basic

Beschreibung Ermöglicht die Übersicht von eingegangenen Anfragen und deren Kontrolle zu erhalten.

Auswertung - Umfang Auflistung aller über den Service Desk eingegangenen Anfragen innerhalb definierten Zeitraum mit deren | Fall-Nr. | Titel | Priorität | Melder | Status.

Via Detailansicht Information pro Anfrage mit | Erfassungsart | Erfassungsdatum | Klassifizierung | Abschlussdatum | System Informationen | Kommentare | Anhänge

Form/Format Online via www.soreco.ch/soreconnect --> Anfragen. Jederzeit durch Kunde als Selfservice abrufbar.

Empfang Jederzeit durch Kunde als Selfservice abrufbar.

Restriktion Anfragen, die nicht via SPOC eintreffen und daher nicht elektronisch registriert wurden sind auf der Auswertung nicht ersichtlich.

Preis In Basis SLA enthalten

O10120 - Reporting Premium

Beschreibung	Angepasste Auswertung aufgrund der definierten und vereinbarten Reaktionszeiten innerhalb des SLA. Gibt rückwirkend Aufschluss über die Support Situation.
Auswertung - Umfang	<ul style="list-style-type: none"> • Anzahl Anfragen je Priorität pro Berichtsperiode und Produkt • Anzahl Anfragen je Kategorie pro Berichtsperiode und Produkt • Kanalnutzung (Anteil Via Telefon/Email/SoreConnect) • Prozentualer Wert aller Anfragen innerhalb definierter Accepting Time pro Berichtsperiode • Prozentualer Wert aller Anfragen innerhalb definierter Reaction Time pro Berichtsperiode
Form/Format	Wahlweise als PDF oder Excel Datei
Empfang	Gemäss im Basis Service definierten Periodizität per Email durch Soreco an definierten Empfänger auf Seite des Kunden.
Restriktion	Anfragen, die nicht via SPOC eintreffen können nicht innerhalb der SLA verarbeitet werden.
Preis	Inkl. jeweiliger SLA Stufe und deren definierten Periodizität. Ansonsten CHF 500.00 (exkl. MWSt.) pro Report.

O10310 - Reviewing

Beschreibung	Die beiden Vertragsparteien treffen sich zu einer Besprechung der Supportsituation beim Kunden. Diskussionsgrundlagen sind in der Zielsetzung definiert.
Zielsetzung	<ul style="list-style-type: none"> • Analyse Supportsituation • Bedarfsabklärungen/Kundenwünsche • Zukünftige Themen/Herausforderungen • Notwendigkeit Vertragsanpassungen
Standort	Räumlichkeiten werden durch den Kunden organisiert und zur Verfügung gestellt.
Teilnehmer	<p>Auf Seite Service Nehmer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Unterzeichnende Person SLA • Produktverantwortliche Person <p>Auf Seite Service Erbringer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kundenbetreuende Person • Supportverantwortliche Person
Sprachen	Es werden die folgenden Sprachen unterstützt: <ul style="list-style-type: none"> • Deutsch • Englisch • Französisch auf Anfrage.
Dauer	Für diese Besprechung wird max. ein halber Arbeitstag in Anspruch genommen.
Pflichten	Jede Partei ist bestrebt die notwendige Vorarbeit für einen effizienten Besprechungsverlauf zu gewährleisten. Der Besprechungsinhalt wird durch die Soreco protokolliert und verteilt.
Preis	Einmal inkl. jeder weitere Review CHF 2'000.00 (exkl. MWSt.).

E10010 - On Call Support Ausserhalb Betriebszeiten (Nacht/Weekend)

- Beschreibung** Auf Wunsch des Kunden leistet Soreco On Call Support ausserhalb der normalen Arbeitszeiten während folgenden Zeitfenstern:
Montag bis Freitag: 18:00 - 24:00
Samstag / Sonntag: 08:00-18:00
Feiertage: 08:00 - 18:00
- Hierfür wird gemäss vorrangender Supportanalyse seitens Soreco die notwendigen Ressourcen (gemäss Fach-, Kundenknowhow) abbestellt. Allfällige Supportanfragen sind via Telefon an eine definierte Nummer zu stellen.
- Reaktionszeit** Unabhängig der Priorität entspricht die Zeit der telefonischen Kontaktaufnahme durch Soreco 30 Minuten. Kann eine daraus entstandene Anfrage nicht abschliessend gelöst werden wird diese gemäss vereinbarten Priorität/Reaktionszeit im ordentlichen Supportprozedere behandelt.
- Sprachen** Es werden die folgenden Sprachen unterstützt:
- Deutsch
 - Französisch
 - Englisch
- Restriktion** Dieser Service setzt eine Vorlaufzeit von 10 Arbeitstagen voraus. Ist diese Voraussetzung nicht gewährleistet kann dieser Service nicht oder nur mit Mehraufwand (max. 50% Zuschlag auf Preis) seitens Soreco realisiert werden. Rückruf innert 30 Minuten kann nur garantiert werden, wenn Meldername und Nummer auf Voicemail gesprochen wird.
- Vergütung** Wird gemäss den Ansätzen der Honorarordnung mit 25 % Zuschlag gestellt.
- Preis** Pro betroffener Tag wird eine Bereitschaftsgebühr (Beinhaltet Planung/ Verfügbarkeit der Ressourcen) von CHF 1'000.00 (exkl. MWSt.) fällig.

E10020 - Standby Support

- Beschreibung** Auf Wunsch des Kunden leistet Soreco Standby Support während den ordentlichen Servicezeiten. Durch den Standby Support steht dem Kunden eine dedizierte Fachperson mit dem vorausgesetztem Fach-, Kundenindividualwissen je vereinbarten Tag während den definierten allgemeingültigen Servicezeiten zur Verfügung. Supportanfragen sind auch in diesem Fall via SPOC zu initialisieren.
- Reaktionszeit** Unabhängig der Priorität entspricht die Zeit der telefonischen Kontaktaufnahme durch Soreco 30 Minuten. Kann eine daraus entstandene Anfrage nicht abschliessend gelöst werden wird diese gemäss vereinbarten Priorität/Reaktionszeit im ordentlichen Supportprozedere behandelt.
- Sprachen** Es werden die folgenden Sprachen unterstützt:
- Deutsch
 - Französisch
 - Englisch
- Restriktion** Dieser Service setzt eine Vorlaufzeit von 10 Arbeitstagen voraus. Ist diese Voraussetzung nicht gewährleistet kann dieser Service nicht oder nur mit Mehraufwand (max. 50% Zuschlag auf Preis) seitens Soreco realisiert werden.
- Vergütung** Gemäss Honorarordnung
- Preis** Pro betroffener Tag wird eine Planung/Bereitschaftsgebühr (Beinhaltet Planung/Verfügbarkeit der Ressourcen) von CHF 500.00 (exkl. MWSt.) fällig.

E10121 - Assistance Agreement (Betreuungsvereinbarung)

Beschreibung In periodischen Abständen erfolgt ein Besuch vor Ort. Die einzelnen Tage werden auf ein Jahr im Voraus fix geplant. Dadurch entsteht die Möglichkeit, dass die Anwenderin bzw. der Anwender auf diesen Tag hin eine Pendenzenliste führen und nicht dringende Fragen sammeln kann.

- Schulung/Einführung SoreConnect
- Schulung/Einführung Helpdesk
- Etc.

Nutzen: Budgetierbare Kosten

- Zielsetzung**
- Behebung kleiner Pendenzen
 - Schulung im Rahmen von „Tipps und Tricks“
 - Abarbeiten einer durch den Kunden geführten Pendenzenliste
 - Kleinere Anpassungen vor Ort
 - Reduktion von Supportanfragen

Restriktion Es werden keine Release-Wechsel, Programmiererweiterungen etc. anlässlich des Betreuungstages vorgenommen.

Preis CHF 1'890.00 pro Tag (exkl. MWSt.)

Standort Räumlichkeiten werden durch den Kunden organisiert und zur Verfügung gestellt.

- Teilnehmer** Auf Seite Service Nehmer:
- Benutzerinnen und Benutzer
- Auf Seite Service Erbringer:
- Supportverantwortliche Person

Dauer Auf ein Kalenderjahr fix definierte Termine.

Planung In gegenseitigem Einverständnis werden 4 Tage fix geplant und gegenseitig bestätigt. Nachstehend ein Beispiel.

Plan-Datum	Soreco-Kontakt	Muster AG-Kontakt
21.03.XXXX	Frau/Hr. X	Frau/Hr. X
20.06.XXXX	Frau/Hr. X	Frau/Hr. X
19.09.XXXX	Frau/Hr. X	Frau/Hr. X
12.12.XXXX	Frau/Hr. X	Frau/Hr. X

E10122 - Stundenpaket

Beschreibung Anzahl Stunden auf Abruf.
Vorteil: Budgetierbare Kosten

Zielsetzung

- Keine Einzelrechnungen für Helpdeskleistungen

Restriktion Changes, Erweiterungen etc. nicht enthalten

Wird bei einem Change oder Service Request voraussichtlich der Zeitbedarf für die Umsetzung über 10 Stunden betragen, ist der Kunde unverzüglich über diesen Umstand zu informieren und die voraussichtlich zu verrechnenden Arbeitsstunden in einem formalen Angebot dem Kunden zur Genehmigung und Beauftragung vorzulegen.

Sollte das vertraglich festgelegte Stundenpaket nicht ausreichen, so hat der Kunde die Möglichkeit, zu gleichen Konditionen ein weiteres Stundenpaket zu beziehen. Die im Verlaufe eines Geschäftsjahres nicht in Anspruch genommenen Stunden werden kumuliert und dem Kunden gutgeschrieben. Die kumulierten Stunden können, sowie über weitere, neue Stundenpakete jederzeit für andere, zusätzliche oder Leistungen im Zusammenhang mit Projekten vom Kunden in Anspruch genommen und von Soreco bezogen werden.

Preis CHF 210.00 (exkl. MWSt.) pro Support-Stunde (bzw. nach Honorarordnung)
30 Stundenpaket 5%
50 Stundenpaket 10%