





1.1	23-07-2022	Überarbeitung der Ziele	Helmer Borgmann
-----	------------	-------------------------	-----------------

## Abnahme

Firma	Rolle	Name	Unterschrift	Datum
Borgmann Aquaponik Hydroponik	Service Anbieter	Borgmann Aquaponik Hydroponik	[Unterschrift]	__..__..__
[Kunde]	Kunde	[Name des Kunden / Unternehmens]	[Unterschrift]	__..__..__

## Reaktionszeit

unter 2 Stunden (24/7, 365 Tage im Jahr) für Probleme, die als hohe Priorität eingestuft werden.  
Innerhalb von 12 Stunden für Probleme, die als mittlere Priorität eingestuft sind.  
Innerhalb von 2 Arbeitstagen für Probleme, die als niedrige Priorität eingestuft werden.

## Inhalt

- 1. Überblick über die Vereinbarung.
- 2. Zielsetzungen und Ziele.
- 3. Beteiligte.
- 4. Regelmäßige Überprüfung.
- 5. Dienstleistungsvertrag.
- 5.1. Umfang der Dienstleistung.
- 5.2. Anforderungen an den Kunden.
- 5.3. Anforderungen an den Dienstanbieter.
- 5.4. Annahmen zum Dienst.
- 6. Dienstleistungsverwaltung.
- 6.1. Verfügbarkeit des Dienstes.
- 6.2. Dienstanfragen.

## 1. Überblick über die Vereinbarung

### 1. Überblick über die Vereinbarung

Diese Vereinbarung stellt eine Dienstgütevereinbarung ("SLA" oder "Vereinbarung") zwischen Unternehmen Name (der "Dienstanbieter") und Kunde Name (der "Kunde") für die Bereitstellung von Diensten (der "Dienst" oder "Dienste") dar, die zur Unterstützung und Aufrechterhaltung von Produkt oder Dienst Name erforderlich sind.

Diese Vereinbarung bleibt so lange gültig, bis sie durch eine überarbeitete Vereinbarung ersetzt wird, die von den Beteiligten einvernehmlich gebilligt wird.

Diese Vereinbarung umreißt die Parameter aller erfassten Service-Dienste, wie sie von den Hauptbeteiligten verstanden werden.

Diese Vereinbarung ersetzt nicht die aktuellen Prozesse und Verfahren, es sei denn, dies wird hier ausdrücklich erwähnt.

## 2. Zielsetzung und Ziele

2. Mit dieser Vereinbarung soll sichergestellt werden, dass die richtigen Elemente und Verpflichtungen vorhanden sind, um eine konsistente Unterstützung und Bereitstellung von Diensten für den/die Kunden durch den/die Dienstanbieter zu gewährleisten. Ziel dieser Vereinbarung ist es, ein gegenseitiges Einverständnis über die Erbringung von Dienstleistungen zwischen dem/den Dienstanbieter(n) und dem/den Kunden zu erzielen.

Die Ziele dieser Vereinbarung sind:

Eindeutige Bezugnahme auf das Eigentum an der Dienstleistung, die Verantwortlichkeit, die Rollen und/oder Zuständigkeiten. dem Kunden eine klare, präzise und messbare Beschreibung der Leistungserbringung zu geben.

Übereinstimmung der Vorstellungen über die erwartete Leistungserbringung mit der tatsächlichen Unterstützung und Erbringung der Dienstleistung.



### 3. Beteiligte

Folgender Dienstanbieter und Kunde(n) bilden die Grundlage der Vereinbarung und stellen die Hauptakteure im Zusammenhang mit diesem SLA dar:  
Dienstleister: Firmenname. "Borgmann Aquaponik Hydroponik"  
Kunde(n): Kunde ("Kunde")

### 4. Regelmäßige Überprüfung

Diese Vereinbarung gilt ab dem hier angegebenen Datum des Inkrafttretens und ist bis auf weiteres gültig. Diese Vereinbarung sollte mindestens einmal pro Geschäftsjahr überprüft werden; anstelle einer Überprüfung während eines bestimmten Zeitraums bleibt jedoch die aktuelle Vereinbarung in Kraft.

Der Business Relationship Manager ("Document Owner") ist dafür verantwortlich, die regelmäßige Überprüfung dieses Dokuments zu erleichtern. Der Inhalt dieses Dokuments kann bei Bedarf geändert werden, sofern die Hauptbeteiligten dem zustimmen und alle betroffenen Parteien davon in Kenntnis gesetzt werden. Der Dokumenteneigentümer wird alle nachfolgenden Überarbeitungen einarbeiten und bei Bedarf gegenseitige Vereinbarungen/Genehmigungen einholen.

Business Relationship Manager: Borgmann Aquaponik Hydroponik

Überprüfungszeitraum: Halbjährlich (6 Monate)

Datum der letzten Überprüfung: Juli 23, 2022

Nächstes Überprüfungsdatum: 23. Januar 2023

### 5. Dienstleistungsvertrag

Die folgenden detaillierten Leistungsparameter liegen in der Verantwortung des Dienstanbieters bei der laufenden Betreuung dieses Vertrages.

#### 5.1 Umfang der Dienstleistung

Die folgenden Dienstleistungen sind Gegenstand dieser Vereinbarung;

Bemannte telefonische Unterstützung

Überwachter E-Mail-Support

Fernunterstützung über Remote Desktop und ein virtuelles privates Netzwerk, sofern verfügbar

Geplante oder notfallmäßige Vor-Ort-Unterstützung (zusätzliche Kosten fallen an)

Monatliche Überprüfung des Systemzustands

#### 5.2 Anforderungen an den Kunden

Zu den Verantwortlichkeiten und/oder Anforderungen des Kunden in Bezug auf diese Vereinbarung gehören:

Zahlung aller Supportkosten in den vereinbarten Abständen.

Angemessene Verfügbarkeit des/der Kundenvertreter(s) bei der Behebung eines servicebezogenen Vorfalles oder einer Anfrage.

#### 5.3 Anforderungen an den Dienstanbieter

Zu den Verantwortlichkeiten und/oder Anforderungen des Dienstanbieters zur Unterstützung dieser Vereinbarung gehören:

Einhaltung der Reaktionszeiten bei servicebezogenen Vorfällen.

Angemessene Benachrichtigung des Kunden über alle geplanten Wartungsarbeiten.

#### 5.4 Annahmen zum Dienst

Zu den Annahmen in Bezug auf Dienstleistungen und/oder Komponenten im Geltungsbereich gehören:

Änderungen an den Diensten werden allen Beteiligten mitgeteilt und dokumentiert.

### 6. Dienstleistungsverwaltung

Effektive Unterstützung von In-Scope-Services ist das Ergebnis der Aufrechterhaltung konsistenter Service-Levels. Die folgenden Abschnitte enthalten relevante Details zur Serviceverfügbarkeit, zur Überwachung von In-Scope-Diensten und zugehörigen Komponenten.



#### 6.1 Verfügbarkeit des Dienstes

Die Erreichbarkeitsparameter für die in dieser Vereinbarung abgedeckten Dienste sind wie folgt:

Telefonischer Support: 9:00 bis 17:00 Uhr, Montag bis Freitag

Anrufe, die außerhalb der Bürozeiten eingehen, werden an ein Mobiltelefon weitergeleitet und es wird versucht, den Anruf zu beantworten bzw. zu bearbeiten.

E-Mail-Unterstützung: Überwacht von 9:00 bis 17:00 Uhr, Montag bis Freitag

E-Mails, die außerhalb der Bürozeiten eingehen, werden entgegengenommen, jedoch kann keine Bearbeitung bis zum nächsten Arbeitstag garantiert werden.

Vor-Ort-Unterstützung wird innerhalb von 72 Stunden während der Geschäftswoche garantiert. Reisekosten werden zusätzlich berechnet.

#### 6.2 Dienstanfragen

Zur Unterstützung der in dieser Vereinbarung beschriebenen Dienste wird der Dienstanbieter auf dienstbezogene Vorfälle und/oder Anfragen des Kunden innerhalb der folgenden Zeiträume reagieren:

0-1 Stunde (während der Geschäftszeiten) für Probleme, die als hohe Priorität eingestuft werden.

Innerhalb von 24 Stunden für Probleme, die als mittlere Priorität eingestuft sind.

Innerhalb von 3 Arbeitstagen für Probleme, die als niedrige Priorität eingestuft werden.

Die Fernunterstützung wird in Abhängigkeit von der Priorität der Support-Anfrage innerhalb der oben genannten Fristen geleistet.