



PROTAKT Service Level Agreement

für Microsoft Dynamics NAV und
Microsoft Dynamics 365 Business Central

Auf einen Blick...

Der individuelle Support Ihrer Microsoft Dynamics Lösung - maßgeschneidert auf Ihre Bedürfnisse.

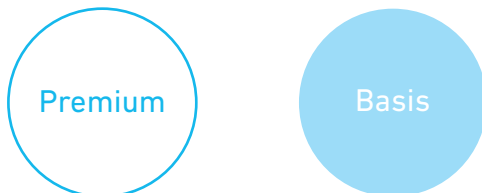
- Professioneller Support via Telefon oder Fernwartung
- Verschiedene Support-Level
- Garantierte Reaktionszeiten
- Ausführliche Dokumentation Ihrer Supportfälle
- Nachvollziehbare Ticketbearbeitung
- Vermeidung von Eskalation durch Priorisierung der Supports
- Transparente Abrechnung

Warum sollten Sie ein Service Level Agreement abschließen?

Der professionelle Support Ihrer Microsoft Dynamics NAV Lösung ist ein wichtiger Baustein für Ihren reibungslosen Unternehmensablauf. Jedes Unternehmen hat jedoch individuelle Anforderungen bezüglich Erreichbarkeit, Reaktionszeit, Lösungszeit, Transparenz und nicht zuletzt Kosten an den Support. Mit dem Abschluss eines Service Level Agreements geben wir Ihnen die Möglichkeit, ein Dienstleistungspaket zu wählen, welches auf diese unterschiedlichen Anforderungen eingeht.

Servicelevel

Sie können zwischen zwei verschiedenen Serviceleveln auswählen, die sich in den Reaktionszeiten und im Supportumfang unterscheiden:



Leistungsbestandteile

Das Service Level Agreements (SLA) umfasst in der Regel folgende Supportleistungen:

- First-Level Support Ihrer Microsoft Dynamics NAV Anwender
- Behebung von Störungen bzw. Fehlerkorrekturen in Microsoft Dynamics NAV
- Analysen und Prozessdokumentationen
- Second-Level Support Ihrer internen IT

Fehlerklasse	Reaktionszeiten	
	Premium	Basis
hoch	2 Stunden	--
kritisch	6 Stunden	6 Stunden
normal	12 Stunden	12 Stunden

Reaktionszeit

Die Reaktionszeit ist der Zeitraum vom Eingang der Meldung bei PROTAKT bis zum Bearbeitungsbeginn des Supports mit der ersten Status- bzw. Rückmeldung durch einen zuständigen Mitarbeiter.

Lösungszeit

Aufgrund der unterschiedlichen Komplexität der Supportanfragen kann eine Lösungszeit im Regelfall nicht verbindlich zugesagt werden. Je nach Dringlichkeit wird die angestrebte Lösungszeit im Einzelfall mit Ihnen abgestimmt.

Fehlerklassen

Die folgende Tabelle gibt Ihnen eine Übersicht über die Einteilung der Supports in Fehlerklassen. Die Einstufung der Supports in Fehlerklassen wird in enger Abstimmung mit Ihnen vorgenommen.

Fehlerbeschreibung	Fehlerklasse
Kritischer Fehler eines Kerngeschäftsprozesses, der nicht umgangen werden kann. Gesamtausfall des NAV/BC-Systems, der zur vollständigen Unterbrechung von Geschäftsprozessen führt.	hoch
Kritischer Fehler eines Kerngeschäftsprozesses, der umgangen werden kann.	kritisch
Fehler in nicht geschäftskritischen Prozessen.	normal

Servicepauschale

In Abhängigkeit des von Ihnen gewählten Servicelevels wird eine monatliche Servicepauschale berechnet. Die Servicepauschalen werden zu Monatsbeginn im Voraus abgerechnet und beinhalten eine gewisse Anzahl an kostenfreien Supportstunden pro Monat.

		Premium	Standard
1. Servicepauschale pro Monat Gemäß Absatz 5.2 des Service Level Agreements fällt in jeder Vertragsvariante eine monatliche Servicepauschale an.		700,00 €	300,00 €
	Fehlerklasse		
2. Tagessatz je Fehlerklasse Gemäß Absatz 5.2 des Service Level Agreements werden in jeder Vertragsvariante - abhängig von der Fehlerklasse - bestimmte Tagessätze für die Support-Lösungszeit berechnet.	hoch	1.120,00 €	----
	kritisch	1.120,00 €	1.280,00 €
	normal	1.120,00 €	1.280,00 €

Supportorganisation

Servicezeiten

Unsere Servicezeiten sind:
Montag bis Freitag von 08:00 bis 17:00 Uhr

Die gesetzlichen Feiertage sowie der 24. und 31. Dezember sind ausgenommen. In Abhängigkeit von der Dringlichkeit Ihrer Supportanfragen kann für einzelne Vorgänge auch eine erweiterte individuelle Servicezeit vereinbart werden.

Servicemanagement

Jeder Vorgang wird in unserem Servicemanagement-System als Ticket mit einer individuellen Ticket-Nummer erfasst und mit dem entsprechenden Bearbeitungsstatus dokumentiert.

Aufgrund der eindeutigen Nummerierung Ihrer Supportanfragen kann jeder Vorgang sofort von jedem Mitarbeiter gefunden und zugeordnet werden. Auf der anderen Seite erhalten Sie eine gut nachvollziehbare Ticketbearbeitung, da Sie den jeweiligen Bearbeitungsstatus sowie den zuständigen PROTAKT Mitarbeiter Ihres Vorgangs jederzeit abrufen können.

Durch die Hinterlegung von Prioritäten können Ihre Anfragen nach Dringlichkeit oder auch anderen definierten Kriterien gekennzeichnet werden. Diese Vorgehensweise hilft, unnötige Eskalationen zu vermeiden.

Support-Zugänge

Um neben dem First-Level-Support via Telefon effektiven Anwendungssupport leisten zu können, benötigen wir folgende Zugänge zu Ihrem Serversystem:

- Remote Zugang über VPN-Verbindung
- Clientsystem: Remote Zugang über Fernwartungs-Software (aktuell TeamViewer)

Wenn es erforderlich ist, findet unsere Supportbetreuung natürlich auch bei Ihnen vor Ort statt.

Support-Kontakt

Sie erhalten von PROTAKT eine spezielle Rufnummer und eine E-Mail-Adresse, unter der sich Ihre Anwender und die interne IT während der vereinbarten Servicezeiten mit allen Fragen, Aufträgen und Störungen direkt an unser Support-Team wenden können.



Zu guter Letzt...

Sie haben Fragen?

Gerne beraten wir Sie persönlich über die Möglichkeiten, die ein **Service Level Agreement** Ihrem Unternehmen bietet.

PROTAKT Projekte & Business Software AG
Frankfurter Straße 26
D-61231 Bad Nauheim
www.protakt.de

Tel. +49 (6032) 9660-00
Fax +49 (6032) 9660-09
sales@protakt.de

Disclaimer:

Dieses Dokument dient nur zu Informationszwecken. Die in diesem Dokument enthaltenen Informationen können jederzeit ohne vorherige Ankündigung nach den technischen und inhaltlichen Anforderungen geändert werden.

Die Vervielfältigung, Bearbeitung, Verbreitung und jede Art der Verwertung außerhalb der Grenzen des Urheberrechts bedürfen der schriftlichen Zustimmung der PROTAKT Projekte & Business Software AG. Die PROTAKT Projekte & Business Software AG lehnt jede Haftung für Fehler und Unterlassungen in diesem Dokument ab.

© 2019 PROTAKT Projekte & Business Software AG - Alle Rechte vorbehalten -