

Centric Cloud Solutions GmbH

„Leistungsbeschreibung“

Stand: 01.06.2020, Version 1.0

Inhaltsverzeichnis

1. Überblick	3
2. Datensicherheit und Datenverfügbarkeit.....	5
3. Verfügbarkeit.....	5
4. Service und Support	6
5. Mitwirkungspflichten	10
6. Preise, Implementierungsservice	11

1. Überblick

1.1 Technische Lösung

Die Centric SAP Cloud Produkte sind auf der SAP Cloud Plattform entwickelt und werden von der SAP in dem in der Auftragsbestätigung genannten Rechenzentrum gehostet.

ANPASSUNG AN KUNDENSPEZIFISCHE ANFORDERUNGEN

Die Lösung kann an kundenindividuelle Anforderungen angepasst werden. Einstellungen können entweder vom Kunden selbst durchgeführt oder bei der Centric kostenpflichtig beauftragt werden.

ADMIN USER, USER VERWALTUNG, MONITORING

Zur Dokumentation bezüglich User, Berechtigungen und Monitoring der Lösung verweisen wir auf den Einführungsleitfaden .

Für Sie als Kunde wird zumindest ein Super-User / Admin-User angelegt, der die folgenden Aufgaben hat:

- Anlegen weitere Nutzer, soweit erforderlich
- Monitoring der Lösung, soweit erforderlich
- Erfassen von Fehlermeldungen
- Im Falle von Anbindung an SuccessFactors: Bereitstellung der notwendigen Berechtigungen, Zugangsdaten, Einrichtung der Verbindung SuccessFactors-seitig.

1.2. Nutzungsvoraussetzungen

Um die Funktionalitäten der Centric SAP Cloud Produkte nutzen zu können, müssen folgende kaufmännischen und technischen Voraussetzungen erfüllt sein:

- Gültiger Vertrag zur Nutzung
- Aktueller Internet Browser (IE 11, Google Chrome (mind. Version 56))
- Internetanbindung mit ausreichender Connectivity / Bandwidth
- Im Falle einer Anbindung von SuccessFactors: Bereitstellung der notwendigen Lizenzen.

1.3. Nutzungsumfang

Die Nutzung des Service steht Ihnen in dem in der Online-Dokumentation beschriebenen Umfang und zu den unten dargestellten Verfügbarkeiten vollumfänglich zu.

1.4. Administrative Leistungen

Centric erbringt die folgenden administrativen Leistungen

- Auftragsmanagement
- Lizenzmanagement
- Monatliche Verbrauchsdatenermittlung und Rechnungsstellung

2. Datensicherheit und Datenverfügbarkeit

Der Service der Centric SAP Cloud Produkte werden in dem auf der Auftragsbestätigung genannten Data Center gehostet.

Diese Data Center unterliegen den von SAP dokumentierten Sicherheits- und Datenschutzstandards. Siehe:

<https://www.sap.com/germany/about/cloud-trust-center.html>.

3. Verfügbarkeit

- Die Centric SAP Cloud Produkte stehen Ihnen täglich grundsätzlich rund um die Uhr („7x24“) zur Verfügung.
- Die Centric SAP Cloud Produkte weisen eine jährliche durchschnittliche Verfügbarkeit von 99 % auf.
- Ausgenommen sind regelmäßige oder geplante angekündigte Wartungsarbeiten (Ziff. 4.6).

4. Service und Support

4.1. Ansprechpartner beim Kunden

Im Rahmen des Onboarding-Prozesses benennt der Kunde autorisierte Personen in seiner Organisation, die gegenüber der Centric berechtigt sind, kostenpflichtige Zusatzoptionen zu bestellen sowie kostenpflichtige und / oder sicherheitsrelevante Dienstleistungen zu beauftragen. Derartige Bestellungen oder Beauftragungen müssen in Textform erfolgen, z.B. per Brief, per Fax oder per E-Mail. Dabei muss der Aussteller des Vollmacht berechtigt und eindeutig erkennbar sein.

Die Meldung von Fehlern und Störungen können von allen (nicht nur den besonders autorisierten) Personen beim Kunden vorgenommen werden.

4.2. Centric Service Desk

Der Centric Service Desk ist die zentrale Anlaufstelle für die Kunden (Single Point of Contact).

Die Mitarbeiter des Service Desk nehmen Serviceaufträge und Störungsmeldungen (Incident Management) an. Die Serviceaufträge und Störungsmeldungen werden als „Tickets“ dokumentiert, kategorisiert und priorisiert. Die Durchführung der Serviceaufträge oder die Beseitigung der Störungen erfolgen gemäß dem vereinbartem Service Level (siehe 4.4 „Service Level“).

Während der Servicezeit (siehe 4.3 „Servicezeiten des Service Desk“) meldet der Kunde Störungen telefonisch, per E-Mail oder über das Centric Support Portal.

Dabei liefert er soweit möglich alle zur Entstörung benötigten Informationen zur Behebung der Störung (wie z. B. betroffene Standorte, Auswirkung der Störung und Dringlichkeit).

4.3. Servicezeiten des Service Desk

Der Centric Service Desk ist von montags bis freitags zwischen 09:00 Uhr und 17:00 Uhr erreichbar. Ausgenommen sind die gesetzlichen Feiertage sowie Heiligabend und Silvester; an diesen Tagen ist der Support nicht erreichbar.

4.4. Prioritäten für die Störungsbehebung

Beim Eingang einer Störungsmeldung wird ein sog. Ticket angelegt. Die Reaktionszeiten sind abhängig von der jeweiligen Priorität des Tickets. Die Priorität nimmt Werte zwischen 1 (höchste Priorität) und 4 (niedrigste Priorität) an. Der Wert ergibt sich aus den beiden Faktoren Auswirkung und Dringlichkeit.

Die Auswirkung hat die Ausprägungen „Hoch“, „Mittel“ und „Niedrig“. Sie beschreibt, wie wichtig der Centric Service für die Geschäftsprozesse des Kunden ist und welche Beeinträchtigungen durch die vorhandene Störung entsteht.

Die Dringlichkeit orientiert sich am Grad, in dem das System noch nutzbar ist:

- Totaler Ausfall des gesamten Systems (Totalausfall),
- Arbeiten ist möglich, aber nur unter massiven Einschränkungen (Hoch)
- Arbeiten ist mit einigen Einschränkungen möglich (Mittel)
- Arbeit ist unter kaum bemerkbaren Einschränkungen möglich (Niedrig)

Die Werte für Dringlichkeit und Auswirkung werden bei der Anlage des Tickets vom Kunden erfragt und mit ihm abgestimmt.

Aus Auswirkung und Dringlichkeit ergibt sich die Priorität des Störungstickets wie folgt:

DRINGLICHKEIT					
AUSWIRKUNG	Totalausfall	Hoch	Mittel	Niedrig	
	Hoch	Prio 1	Prio 1	Prio 2	Prio 3
	Mittel	Prio 2	Prio 2	Prio 3	Prio 4
	Niedrig	Prio 2	Prio 3	Prio 4	Prio 4

4.5. Reaktionszeiten bei Störungen

Als Reaktionszeit wird die Zeit definiert, die zwischen der Eröffnung eines Tickets und dem Beginn einer qualifizierten Bearbeitung vergeht. Die Berechnung der Zeit wird nur innerhalb der Servicezeiten des Service Desk vorgenommen. Geht eine Störungsmeldung außerhalb dieser Servicezeiten ein, so beginnt die zugesicherte Reaktionszeit mit dem darauffolgenden Arbeitstag.

Folgende maximale Reaktionszeiten werden zugesichert
(ASt = Arbeitsstunden, AT = Arbeitstage)

STANDARD		
PRIORITÄT	Prio 1	2 ASt
	Prio 2	4 ASt
	Prio 3	1 AT
	Prio 4	3 AT

4.6. Wartungsfenster

Wartungsfenster, in denen Wartungsarbeiten durchgeführt werden, sind jeweils Täglich 00:00 – 08:00 Uhr.

Eventuelle Wartungsarbeiten außerhalb dieser Zeit werden Ihnen rechtzeitig auf geeignete Art und Weise angezeigt. Darüber hinaus gelten die Wartungsfenster, die sich SAP für die SAP Cloud Plattform selbst ausbedingt: Diese Wartungszeiten sind von der Centric nicht beeinflussbar und müssen auch von Ihnen als Kunden akzeptiert werden.

MAINTENANCE WINDOWS

SAP HANA Cloud Platform.

SAP can use the maintenance windows for planned downtimes as stated for HANA Cloud Platform on SAP's public website, to be found at:

<http://www.sap.com/corporate-en/about/our-company/policies/cloud/service-level-agreement.html>

Neu:

https://www.sap.com/about/agreements/cloud-Services.html?search=service%20level%20agreement&sort=latest_asc&tag=language:german#pdf-asset=6ca1b648-fd7c-0010-87a3-c30de2ffd8ff&page=1

5. Mitwirkungspflichten

Um den Auftrag durchführen zu können, ist Centric auf bestimmte Mitwirkungsleistungen des Kunden angewiesen. Sie werden daher im erforderlichen Umfang mitwirken und dafür Sorge tragen, dass die jeweiligen Mitwirkungsleistungen in Übereinstimmung mit dem vereinbarten Zeitplan rechtzeitig, vollständig und für Centric kostenfrei erbracht werden. Erfüllen Sie als Kunde Ihre Mitwirkungsleistungen nicht, nicht ordnungsgemäß oder nicht zu den vereinbarten Terminen, sind die sich daraus ergebenden Entgelterhöhungen und Terminverschiebungen von Ihnen selbst zu vertreten.

Folgende Leistungen sind durch den Kunden (als Auftraggeber) zu erbringen:

- Gesamt-Projektleitung
- Benennung eines Hauptansprechpartners für alle systemtechnischen Fragestellungen
- Projektbegleitung durch geeignetes Fachpersonal (technisches Personal, repräsentative Key User)
- Key User aus den Fachabteilungen während der Projektlaufzeit
- Ansprechpartner für Applikationssupport wird benannt und ist verfügbar
- Lizenzrechtliche Nutzung von SAP, SuccessFactors und der SAP Cloud Plattform für die entsprechende Anzahl der Benutzer
- Die Realisierung findet in deutscher Sprache statt, daher stellt der Kunde mindestens einen deutschsprachigen Ansprechpartner
- Die Produktivsetzung erfolgt durch den Auftraggeber
- Im Falle einer Einbringung von Dokumenten über einen initialen Massload: Bereitstellung der Meta-Daten und Dokumente entspricht den Anforderungen der Centric Cloud Solutions
- Validierung der Migration vor Produktivsetzung

Im Falle der Anbindung an SuccessFactors:

- Bereitstellung der Konnektivität inklusive notwendiger Berechtigungen und Zugangsvoraussetzungen
- Bereitstellung und Einrichtung Daten Replikation (z.B. Intelligent Service)
- Einrichtung des SuccessFactors Portals (Home Page, Take Actions), um Absprünge in die Centric SAP Cloud Lösung zu unterstützen
- Regressionstest nach Upgrade der SuccessFactors Lösung (1/4 jährlich)

6. Preise, Implementierungsservice

Die Preise für die Nutzung der Centric SAP Cloud Service werden in einem individuellen Angebot definiert.

Zusätzliche Dienstleistungen, die zur Implementierung des Services notwendig sind, werden in dem separatem Angebot definiert.