

Leistungsbeschreibung RELion Support für RELion ONE in der Microsoft Cloud

Deutschland und Österreich

Inhalt

1	Einleitung	2
2	Voraussetzungen für die BC-Administration	2
3	Enthaltene Leistungen	3
4	Reaktionszeit	5
5	Servicezeiten	5
6	Ausgeschlossene Leistungen	6
7	Anfrage einer Serviceleistung an den Service Desk	6
8	Einreichen einer Meldung an den Service Desk	7

1 Einleitung

Der im Rahmen dieser Leistungsbeschreibung beschriebene Support wird durch das RELion Supportteam sowie weitere Fachbereiche der Auftragnehmerin erbracht. Das Supportteam fungiert als zentraler Ansprechpartner für den Kunden, nimmt Supportanfragen entgegen, dokumentiert diese und koordiniert die Weiterleitung an die jeweils zuständigen Fachbereiche. Im Nachfolgenden werden diese Leistungen immer als „Support“ bezeichnet.

Der Support stellt eine ergänzende Dienstleistung zum Vertrag „Software as a Service (SaaS) RELion ONE in der Microsoft Cloud“ dar und umfasst ausschließlich Leistungen, die nicht Gegenstand des SaaS-Vertrages sind. Der Support dient insbesondere der Unterstützung bei Anwendungsfragen, im täglichen Betrieb und bei administrativen Tätigkeiten im Business Central Admin Center.

Zum Leistungsumfang gehören insbesondere:

- priorisierte Bearbeitung von Supportanfragen,
- eine garantierte Reaktionszeit innerhalb der festgelegten Servicezeiten,
- administrative Unterstützung im Business Central Admin Center, einschließlich der Einrichtung und Verwaltung von Produktions- und Sandboxumgebungen.

Für das Anzeigen und die Analyse von Telemetriedaten können zusätzliche Kosten (z.B. für Application Insights über das Azure Monitor-Abonnement (siehe <https://learn.microsoft.com/de-de/azure/azure-monitor/logs/cost-logs#pricing-model>) anfallen.

Administrative Leistungen werden ausschließlich auf ausdrückliche Anweisung des Kunden und auf Grundlage der durch den Kunden gewährten Zugriffsrechte erbracht.

Dieses SLA ersetzt keine Schulungs-, Beratungs- oder Einführungsleistungen, die über die Beschreibung der enthaltenen Leistungen hinausgehen. Nicht enthaltene Leistungen sind abschließend in Kapitel 6 benannt.

2 Voraussetzungen für die BC-Administration

Für die Durchführung administrativer Tätigkeiten im Business Central Admin Center ist es erforderlich, dass der Kunde der Auftragnehmerin GDAP-Rechte (Granular Delegated Administration Privileges) einräumt.

Der Kunde verpflichtet sich hierzu:

- mindestens einen zentralen Ansprechpartner sowie eine Stellvertretung zu benennen,
- eine Kontaktmöglichkeit per E-Mail und Telefon bereitzustellen,
- die Kommunikation mit Microsoft im Bedarfsfall zu ermöglichen.

Über die eingeräumten GDAP-Rechte erhält die Auftragnehmerin:

- administrativen Zugriff auf die Verwaltungsoberflächen von Business Central (Admin-Rolle),

- keinen Zugriff auf die Anwendungsoberfläche oder Kundendaten.

Kann der Auftragnehmerin der erforderliche Zugriff nicht gewährt werden, ist die Erbringung der Leistungen gemäß Abschnitt 3.1 nicht möglich.

3 Enthaltene Leistungen

Alle Leistungen werden remote durch den Aareon Service Desk erbracht und setzen eine Meldung des Kunden über das Ticketsystem voraus. Der dort dokumentierte Kommunikationsverlauf dient gleichzeitig als Grundlage für Review-Gespräche. Sofern kein persönlicher Kontakt erforderlich ist, erfolgt die Unterstützungsleistung über das Ticketsystem durch entsprechende Nachrichten.

Administrative Anpassungen im Business Central Admin Center oder Dienstleistungen, die in Zusammenhang mit der Administration der Umgebungen stehen, erfolgen ausschließlich auf Grundlage einer ausdrücklichen Anweisung des Kunden.

Der Support wird innerhalb der in Kapitel 5 festgelegten Servicezeiten erbracht. Von den Servicezeiten abweichende Zeiten, in denen Aufgaben von der Auftragnehmerin im Zuge des Services der Administration für den Kunden durchgeführt werden sollen, bedürfen einer Absprache und werden nur unter Voraussetzung der Verfügbarkeit von Ressourcen der Auftragnehmerin durchgeführt.

3.1 **Business Central Admin Center - Administrationsleistungen**

Die Auftragnehmerin erbringt folgende Leistungen:

3.1.1 Umgebungen

- die Erstellung der Umgebungen – sowohl der Produktivumgebung als auch der Sandbox-Umgebungen.
- die Wiederherstellung einer Umgebung
- das Löschen von Sandboxes
- die Übertragung von Umgebungen zwischen Microsoft Entra-Mandanten
- die Erstellung eines Speicherkontos
- der Export von Datenbanken auf Speicherkonten

3.1.2 Abonnementsverwaltung

- Verwaltung der Zugriffsberechtigungen über Microsoft Entra ID Sicherheitsgruppen (ehemals Azure AD)
- Zuweisung von Abonnements für Produktions- und Sandboxumgebungen

3.1.3 Aktualisierungen der Umgebungen (Updates)

- Planung und Verwaltung planmäßiger Updates für Business Central, RELion ONE und Microsoft AppSource-Apps in den Kundenumgebungen.

- Durchführung außerplanmäßiger Aktualisierungen innerhalb eines Arbeitstags (innerhalb der Servicezeiten) nach Aufforderung des Kunden.

Hinweis: Für individuelle Apps (Per-Tenant-Apps) trägt der Kunde die Verantwortung für Kompatibilität und stellt diese bereit.

3.1.4 Telemetrie

Microsoft stellt über Telemetriefunktionen Kennzahlen zu den Business Central Datenbanken zur Verfügung. Telemetrie liefert laufend technische Kennzahlen zu Performance, Stabilität und Auslastung Ihrer Umgebung. Dadurch können potenzielle Probleme frühzeitig identifiziert und ein reibungsloser Systembetrieb sichergestellt werden.

Die Auftragnehmerin:

- überwacht das Speichervolumen im Business Central Onlineservice,
- prüft Telemetriedaten der Umgebungen auf Auffälligkeiten (sofern Application Insights aktiviert ist),
- weist Telemetrie-IDs Benutzern zu.

3.1.5 Meldungen an den Microsoft-Support

- Meldung eines Produktivausfalls der Business Central-Umgebungen
- Einreichung von Supportanfragen gegenüber Microsoft

3.2 Kurzberatungs- und Anwenderunterstützung (bis 30 Minuten)

Folgende Leistungen sind abgedeckt:

- Unterstützung bei der Erweiterung einer vorhandenen Systemeinrichtung. Der Kunde erhält qualifizierte Antworten auf Anwenderfragen in Form von Kurzberatungen.
- qualifizierte Kurzberatung zu Anwenderfragen.
- Unterstützung bei der Userverwaltung (Anlage/Änderung)
- Kurzeinweisung neuer Mitarbeitender in grundlegende Bedienungstechnik und Grundstrukturen von RELion
- Unterstützung bei Abstimmarbeiten (z. B. Nebenkostenabrechnung)
- Analyse anhand bereitgestellter Fehlermeldungen und Daten, die auf falschen oder fehlenden Einrichtungen oder Daten beruhen (sofern Fehlermeldungen durch den Kunden zur Verfügung gestellt werden, eine detaillierte Datensituation und das gewünschte Ergebnis vorliegen)
- priorisierter Rückrufservice innerhalb der Servicezeiten

Hinweis: Der Support umfasst ausschließlich Leistungen mit einer maximalen Bearbeitungsdauer von 30 Minuten..

Leistungen, die über den vertraglich vereinbarten Supportumfang hinausgehen, insbesondere umfangreichere, zeitintensive oder inhaltlich vertiefende Tätigkeiten, sind nicht Bestandteil dieses Supportvertrags.

Derartige Leistungen werden gesondert und kostenpflichtig erbracht und – sofern nicht abweichend vereinbart – auf Stundenbasis gemäß der jeweils gültigen Consulting-Preisliste oder auf Grundlage anderer bereits bestehender kundenspezifischer Vereinbarungen abgerechnet.

Die Auftragnehmerin hat keinen Zugriff auf die RELion ONE Anwendungsoberfläche. Tätigkeiten erfolgen ausschließlich im „Helping-hand“-Prinzip über einen Kundenuser, der über entsprechende Rechte (Super User-Rechte) verfügt.

3.3 Periodischer Ticket-Review

In regelmäßigen Abständen werden offene und abgeschlossene Tickets gemeinsam überprüft, um gemeinsam Handlungsfelder zu identifizieren und Möglichkeiten zur Optimierung der Systemnutzung zu besprechen. Die Frequenz der Review-Termine ergibt sich aus dem jeweiligen Leistungsschein oder wird individuell vereinbart.

4 Reaktionszeit

Innerhalb der Servicezeiten erfolgt eine qualifizierte Reaktion innerhalb von drei (3) Arbeitsstunden. Reaktionszeit ist die Zeit, die zwischen dem Eingang der Meldung des Kunden bei der Auftragnehmerin und dessen qualifizierter Reaktion liegt. Sie gilt nur innerhalb der jeweiligen Servicezeiten.

Eine qualifizierte Reaktion umfasst:

- Rückmeldung zum Sachverhalt,
- Anforderung ergänzender Informationen oder
- Bereitstellung einer Lösung.

Für Meldungen außerhalb der Servicezeiten beginnt die Reaktionszeit zu Beginn der nächsten Servicezeit.

5 Servicezeiten

Montag bis Donnerstag 8.30 bis 16.30 Uhr

Freitag 8.30 bis 15.00 Uhr

Die Servicezeiten gelten an Werktagen, ausgenommen bundeseinheitliche Feiertage sowie den 24.12. und 31.12.

Eine Modifikation der Servicezeiten im Rahmen der üblichen Bürozeiten ist zulässig, sofern dies zu keiner Verringerung des Leistungsumfanges führt. Änderungen der Servicezeiten werden dem Kunden rechtzeitig mitgeteilt.

6 Ausgeschlossene Leistungen

Nicht vom Supportvertrag umfasst sind insbesondere:

- Erstellung zusätzlicher Business Central Umgebungen (kostenpflichtig), die nicht dem Standard von 1 Produktivumgebung (Production) und 3 Sandbox-Umgebungen entsprechen
- Vor-Ort-Termine: Alle Leistungen aus diesem Vertrag werden remote erbracht.
- Datenbank-Ersteinrichtung: Diese ist Bestandteil des Einführungskonzeptes und erfolgt nicht im Rahmen des Supports.
- Schulungen (umfassende Erstausbildungen in Zusammenhang mit der Einführung von RELion oder in Bezug auf das Business Central Admin Center): Diese können individuell angefragt werden.
- Systemsupport für lokale Server-/Clientkomponenten wie SQL-Server, Betriebssystem, Datensicherung, Office-Systeme, Virens Scanner und Firewalls, Netzwerkkonfigurationen und ähnlichen Leistungen.
- Fehlerkorrekturen für Drittanbieter-Apps, die nicht von der Auftragnehmerin zur Verfügung gestellt werden
- Unterstützung bei RapidStart / Einheitsenschnellerfassung wie z.B. Aufbereitung und Abstimmung von Daten, Fehlerbehebung in den Daten oder grundlegende Beratungsleistungen zur Migrationskonzeption.
- Erfassung oder Pflege von Stamm- oder Bewegungsdaten
- Datenmigration und Datenbereinigung z.B. beim Import und Export von Daten sowie keine Aufbereitung und Abstimmung von Daten, Fehlerbehebung in den Daten oder grundlegende Beratungsleistungen.
- Erstellung von Berichten und Reports
- Rechts- und Steuerberatung wie z.B. Auskünfte zur rechtlichen Zulässigkeit bestimmter Klauseln oder Daten sowie sonstiger Rechtsthemen und rechtlichen Angelegenheiten des Kunden und Empfehlung von Kontenplänen, Entscheidungen über die Kontierung, Bewertungsfragen in der Buchhaltung, Erstellung von steuerlichen Erklärungen (einschließlich Umsatzsteuervoranmeldung) sowie Jahresabschlüssen.

7 Anfrage einer Serviceleistung an den Service Desk

Um eine Serviceleistung in Zusammenhang mit der Administration vom Microsoft Admin Center zu beauftragen, benötigen wir relevante Informationen. Je früher und umfassender die erforderlichen Informationen verfügbar sind, desto effizienter kann die Meldung bearbeitet werden. Die folgenden Punkte bestimmen stark die endgültige Bearbeitungszeit der Benachrichtigung.

Anfrage einer Serviceleistung

Zur Bearbeitung benötigt die Auftragnehmerin folgende Informationen:

- Beschreibung der gewünschten Dienstleistung
- betroffene Umgebung (Sandbox oder Produktivsystem) und Tenant
- Reihenfolge der erforderlichen Schritte (falls relevant)
- Wunschtermin für Umsetzung
- Screenshots (sofern sinnvoll)
- Versionsstände mit Versionsnummern (RELion, Business Central, eingesetzte Apps)

8 Einreichen einer Meldung an den Service Desk

Um Meldungen, die nicht unter Punkt 7 erfasst sind, bearbeiten zu können, benötigen wir zusätzlich folgende Informationen. Je früher und umfassender die erforderlichen Informationen verfügbar sind, desto schneller kann Ihre Meldung bearbeitet werden. Die folgenden Punkte bestimmen stark die endgültige Bearbeitungszeit Ihrer Benachrichtigung.

Meldung eines Problems (Funktionsstörung)

Zur schnellen Bearbeitung benötigt die Auftragnehmerin folgende Informationen:

- Fehlermeldung und betroffene Funktion
- durchgeführte Schritte (Welche Aktionen wurden in welcher Reihenfolge durchgeführt?)
- Screenshots
- relevante aktuelle Umstände, die mit der Meldung zusammenhängen können wie z.B. Updates von RELion oder in Ihrer lokalen Umgebung, wie Browser oder Betriebssystem des Clients, Firewall, Virens Scanner, Zertifikate, sonstige Änderungen der Einrichtung, neue Daten
- betroffene Benutzer (Betrifft es alle Benutzer?)
- Beispiel zur Reproduktion
- Auswirkungen auf den Betrieb

Meldung einer Performance-Störung

Wenn sich die Meldung auf eine verminderte Performance (Antwortzeitverhalten) bezieht, bitte folgende Informationen bereitstellen:

- betroffene Funktionen (bei einer Aktion, bei mehreren Funktionen, bei einer Funktion)
- betroffenes Feature oder Funktionalität
- Vergleich zu früheren Zuständen
- betroffene Benutzergruppen und Benutzer (Gibt es zwischen unterschiedlichen Benutzern Performanceunterschiede?)
- zeitliche Abhängigkeiten (Ist die Performance zu bestimmten Tagen oder Tageszeiten reduziert?)

Meldung einer Produktanfrage

Bitte darstellen:

- Problemstellung anhand von Beispielen (Welcher Prozess ist betroffen?)
- Beschreibung der gewünschten Anpassung
- Begründung, warum eine Anpassung nötig ist.
- Risiken bei Nicht-Umsetzung
- Alternativlösungen

Beratungsanfrage und Unterstützungsleistungen

Bitte angeben:

- Modul
- Themen
- gewünschter Termin
- Qualifikationsniveau der Teilnehmenden (Handelt es sich um Anfänger oder bereits versierte Anwender?)