



SideStep Business Solutions GmbH

Service Level Agreement

Leistungen		Basic	Bronze	Silber	Gold
Zugriff auf das Kundenportal (Ticketsystem und Projektübersicht)		✓	✓	✓	✓
manuelle Verwendung von Ticketportal des Kunden		Aufwand gesondert kalkulieren			
automatische Anbindung Ticketportal des Kunden				nach Aufwand	nach Aufwand
Verwendung KI Telefonagent zur Anlage und Rückmeldung bei Tickets		✓	✓	✓	✓
Monatliches Reporting		✓	✓	✓	✓
Proaktive Information zu Updates und Sicherheitslücken		✓	✓	✓	✓
Dezidiertes Kundenbetreuer				✓	✓
Telefonische Anlage von Tickets					✓
Aufwand für Ticketanlage und Kommunikation enthalten				✓	✓
SideStep Servicezeiten		10:00 - 16:00, Mo.-Do. 10:00 - 12:00, Fr.	09:00 - 16:00, Mo.-Do. 09:00 - 12:00, Fr.	08:00 - 17:00, Mo.-Do. 08:00 - 12:00, Fr.	08:00 - 17:00, Mo.-Do. 08:00 - 15:00, Fr.
Notfallrufnummer für Meldung außerhalb der Geschäftszeiten				✓	✓
Herstellerverfügbarkeit ELO		09:00 - 17:00, Mo.-Do. 09:00 - 12:00, Fr.	09:00 - 17:00, Mo.-Do. 09:00 - 12:00, Fr.	09:00 - 17:00, Mo.-Do. 09:00 - 12:00, Fr.	09:00 - 17:00, Mo.-Do. 09:00 - 12:00, Fr.
Priorität 1 - Totalausfall des Systems	Reaktionszeit SideStep	1 Werktag außer Samstag	4 Stunden*	2 Stunden*	0,5 Stunde*
	Spätester Beginn Bearbeitung	3 Werktag außer Samstag	1 Werktag außer Samstag	4 Stunden*	1 Stunde*
	Entstörzeit SideStep Produkte	5 Werktag außer Samstag	3 Werktag außer Samstag	2 Werktag außer Samstag	1 Werktag außer Samstag
	Reaktionszeit ELO	8 Stunden*	8 Stunden*	8 Stunden*	8 Stunden*
	Entstörzeit ELO	3 Werktag außer Samstag	3 Werktag außer Samstag	3 Werktag außer Samstag	3 Werktag außer Samstag

Leistungen		Basic	Bronze	Silber	Gold
Priorität 2 - Ausfall von Programmteilen	Reaktionszeit SideStep	2 Werktage außer Samstag	1 Werktag außer Samstag	4 Stunden*	2 Stunden*
	Spätester Beginn Bearbeitung	5 Werktage außer Samstag	2 Werktage außer Samstag	1 Werktag außer Samstag	4 Stunden*
	Entstörzeit SideStep Produkte	5 Werktage außer Samstag	4 Werktage außer Samstag	3 Werktage außer Samstag	2 Werktage außer Samstag
	Reaktionszeit ELO	8 Stunden*	8 Stunden*	8 Stunden*	8 Stunden*
	Entstörzeit ELO	5 Werktage außer Samstag	5 Werktage außer Samstag	5 Werktage außer Samstag	5 Werktage außer Samstag
Priorität 3 - Fehler die den Produktionsablauf nicht wesentlich beeinflussen	Reaktionszeit SideStep	5 Werktage außer Samstag	2 Werktage außer Samstag	1 Werktag außer Samstag	4 Stunden*
	Spätester Beginn Bearbeitung	n/a	n/a	5 Werktage außer Samstag	2 Werktage außer Samstag
	Entstörzeit SideStep Produkte	nächster Servicerelease	nächster Servicerelease	nächster Servicerelease	nächster Servicerelease
	Reaktionszeit ELO	2 Werktage außer Samstag	2 Werktage außer Samstag	2 Werktage außer Samstag	2 Werktage außer Samstag
	Entstörzeit ELO	nächster Servicerelease	nächster Servicerelease	nächster Servicerelease	nächster Servicerelease
Kündigungsfrist	keine	3 Monate zum Jahresende	3 Monate zum Jahresende	3 Monate zum Jahresende	
Preis pro Monat in EURO zzgl. MwSt.	250,00	750,00	1.250,00	2.500,00	
Rabatt bei Zahlung der SLA Gebühr für das gesamte Jahr im voraus		10%	10%	10%	
Aufschlag bei nicht vorhandener SEPA Lastschrift	3%	3%	3%	3%	

* innerhalb der regulären Arbeitszeiten (werktags außer Samstag)



„Seit der Einführung der SLA-Modelle sind wir enorm erleichtert. Klare Reaktionszeiten geben uns die Sicherheit, dass im Ernstfall sofort gehandelt wird, und wir können Ausfallzeiten auf ein Minimum reduzieren. Dadurch fühlen wir uns jederzeit gut betreut und wissen, dass die Stabilität und Sicherheit unserer Systeme zuverlässig gewährleistet ist.“



Was ist eine SLA und welchen Nutzen hat sie?

Unsere **Service Level Agreements** definieren verbindlich, welche Leistungen wir erbringen und in welcher Qualität. Sie schaffen klare Rahmenbedingungen für Verfügbarkeit, Reaktionszeiten, Support und Sicherheit.

Mit der Einführung von SLAs stellen wir sicher, dass Erwartungen transparent geregelt, Leistungen messbar gemacht und Zuständigkeiten eindeutig festgelegt sind. Gleichzeitig bilden sie eine verlässliche Grundlage für eine kontinuierliche Verbesserung unserer Services.

Ihr Vorteil als Kunde:

- Klare und nachvollziehbare Leistungszusagen
- Verlässliche Reaktions- und Lösungszeiten
- Transparenz bei Servicequalität und Verfügbarkeit
- Planbarkeit und Sicherheit im täglichen Betrieb

Unsere SLAs stehen für Verlässlichkeit, Transparenz und eine langfristig ausgerichtete Zusammenarbeit.

