

## ANLAGE 3 zum Durchführungsvertrag Qualitätsvereinbarungen

**Auftraggeber:**

<Firma, xxx>  
<Adresse, xxx>  
- nachfolgend kurz '<xxx>' genannt -

**Auftragnehmer:**

Software und Services Beratung GmbH  
<Adresse, xxx>  
- nachfolgend kurz 'SSEB' genannt -

Die nachfolgenden Bestimmungen ergänzen den Vertrag über die Wartungs- und Pflegearbeiten und gelten ab: <Datum, xxx>.

Das Dokument hat einschließlich dieser Seite <xxx> Seiten.

<Ort, xxx>, den <Datum, xxx>  
<Firma, xxx>

<Ort, xxx>, den <Datum, xxx>  
Software und Services Beratung GmbH

## Inhaltsverzeichnis

1. Organisation.....	3
2. Fehlerklassen und Prioritäten .....	3
3. Serviceprozesse .....	3

## 1. Organisation

<XXX>

## 2. Fehlerklassen und Prioritäten

<XXX>

## 3. Serviceprozesse und Leistungen

<XXX>

### 3.1. Serviceziele der operativen Wartung

#### Fehlerbehebung

	Einheit	Servicezeit	Zeit von	Zeit bis
<b>Reaktionszeit Priorität 1</b>				
<b>Schwellenwerte / Randbedingungen</b>				
- Max. Anzahl Fälle der Priorität 1 pro Monat				
- Max. Anzahl Fälle der Priorität 1 im Jahr				
- Max. Anz. gleichzeitiger offener Fälle der Priorität 1				
<b>Bearbeitungsfristen Priorität 1</b>				
<b>Schwellenwerte / Randbedingungen</b>				
- Max. Anzahl neuer Fälle der Priorität 1 pro Tag				
- Max. Anzahl neuer Fälle der Priorität 1 pro Woche				
- Max. Anzahl Fälle der Priorität 1 im Jahr				
- Jahresmittelwert Anzahl neuer Fälle der Priorität 1 pro Tag				
- Jahresmittelwert Anzahl neuer Fälle der Priorität 1 pro Woche				
- Max. Anzahl gleichzeitiger offener Fälle der Priorität 1				

### 3.2. Servicedefinitionen

<XXX>

.  
.