Servicevertrag (SV)

Der **Servicevertrag** ist ein individuell gestaltbarer Vertrag, mindestens aus 2 und maximal bis zu 4 Komponenten, welche den Support rund um das ERP regeln.

Ein Servicevertrag besteht aus mindestens 1 Stunde monatlichem Benutzersupport und einem Sicherheits- und Wartungsservice.

Die **Anwendungswartung (AW)** sorgt für regelmäßige Updates des ERP-Systems und die **Softwareentwicklung (SE)** für individuelle Anpassungen, um beispielsweise die Produktionsprozesse, realitätsnah im ERP abzubilden.

Komponenten des Servicevertrags:

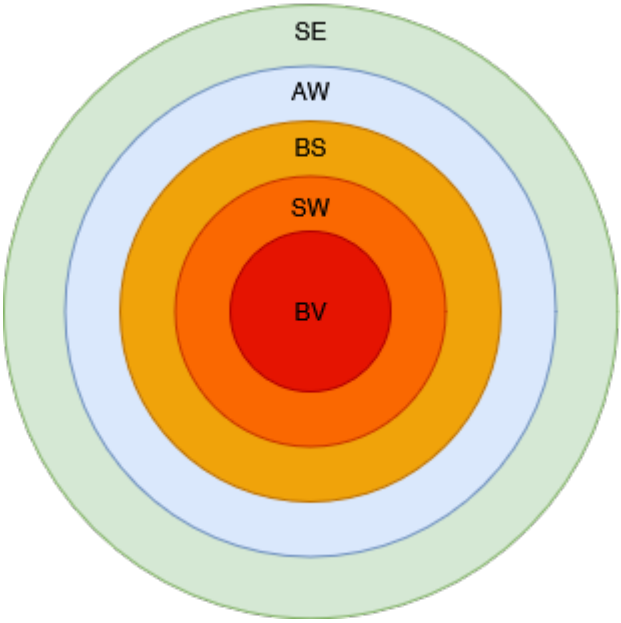
- **Benutzersupport (BS):**
  - Individuell vereinbartes Stundenkontingent (ab 1 Stunde) für die Inanspruchnahme des Supports

- **Sicherheits- und Wartungsservice (SW) für Betriebssystem/e:**
  - Monatliche Updates für Betriebssystem/e.
  - Beinhaltet ein fortlaufendes Monitoring der Systemstabilität und Leistungsfähigkeit, innerhalb der Supportzeiten.
  - Von uns bereitgestellter Hard- und Software für das ERP und Monitoring
    - Proxmox als Hypervisor auf aktueller Version
    - 2 Virtuelle Maschinen (ERP, Monitoring) mit aktuellster Ubuntu-Server LTS Version
  - Vom Kunden bereitgestellte Hard- und Software für das ERP und Monitoring
    - 2 Virtuelle Maschinen mit aktuellster Ubuntu-Server LTS Version
      - Monitoring VM: 32 GB, 4 GB RAM, 2 Kerne
      - ERP VM: 50 GB,
        - 4 GB RAM 2 Kerne (5 User), 8 GB RAM 4 Kerne (10 User), 16 GB RAM 6 Kerne (20 User)
- **Anwendungswartung (AW):**
  - Optionales Paket
  - Sichert die Weiterentwicklung des ERP
  - Regelmäßige Updates des ERP-Systems mit neuen Funktionen, Verbesserungen und Korrekturen
  - Systemvoraussetzung sind die letzten zwei Ubuntu-Server LTS Versionen

- **Softwareentwicklung (SE):**
  - Optionales Paket
  - Nur in Verbindung mit Anwendungswartung buchbar

- Stundenkontingent für kundenspezifische Anpassungen am ERP-System (Individualentwicklungen)

Veranschaulichung der SV Struktur



Revision #4
Created 2025-07-31 14:12:02 CEST by Felix Diekmann
Updated 2026-03-03 16:15:11 CET by Sinisa Batista