

Service Level Agreement (SLA)

Dieses Service Level Agreement (SLA) definiert die Erbringung des Supports für die Operations1 Software und bei Zurverfügungstellung der Software als SaaS die Verfügbarkeit. Es gelten die Definition aus den AGB.

1. Support und Updates

- 1.1 Der Support umfasst Unterstützung und Beratung des Auftraggebers bei der Behebung von Problemen bei der Nutzung der Software, einschließlich der Überprüfung, Diagnose und Korrektur von erheblichen Mängeln und Fehlern der Software und der Bereitstellung von Bugfixes, Korrekturen, Modifikationen, Änderungen, Erweiterungen, Upgrades und neuer Versionen der Software (Updates), um die Funktionsfähigkeit der Software zu gewährleisten.
- 1.2 Der Support erstreckt sich nicht auf Probleme mit oder Schäden an der Software, soweit diese verursacht wurden durch (i) Fahrlässigkeit, Missbrauch oder unsachgemäße Bedienung seitens des Auftraggebers, (ii) Bedienung, Nutzung oder Speicherung/Hosting der Software nicht im Einklang mit den Vorgaben der Dokumentation oder Nichtbeachtung der vom Auftragnehmer vorgegebenen Spezifikationen oder Einschränkungen; (iii) Modifikationen an der Software, die nicht vom Auftragnehmer durchgeführt oder genehmigt wurden; (iv) Handlungen Dritter; (v) Produkte von Drittanbietern; und/oder (vi) höhere Gewalt.
- 1.3 Bei jeder Anfrage/Störungsmeldung wird vom Auftragnehmer nach pflichtgemäßem Ermessen eine Priorität entsprechend der unten definierten Kriterien angeben. Der Auftragnehmer kann redundante Störungsmeldungen durch den Auftraggeber, die sich auf dieselbe Störung beziehen, zu einer Störungsmeldung zusammenführen.
- 1.4 Der Auftragnehmer gewährleistet für den Support die unten angegebenen Erreichbarkeits- und Reaktionszeiten. Die Reaktionszeit stellt hierbei die Zeit dar zwischen der ersten Anfrage/Störungsmeldung durch den Auftraggeber (telefonisch oder elektronisch) und der ersten Rückmeldung (telefonisch oder elektronisch) des Auftragnehmers. Für die Reaktionszeit sind dabei nur Zeitintervalle während der Erreichbarkeitszeiten maßgeblich.

Erreichbarkeit	Werktags (außer samstags) 9:00 – 17:00 Uhr (CET)
Telefon	+49 69 87009063
E-Mail	support@operations1.com
Sprachen	Deutsch, Englisch

Priorität	Beschreibung	Reaktionszeit
1 – Show Stopper	Wenn die Software nicht mehr funktioniert und das Business des Kunden stark beeinträchtigt ist	3 Stunden
2 – Critical	Funktionalität der Software funktioniert nicht wie beschrieben und beeinträchtigt dadurch die gesamte Software	8 Stunden
3 – Major	Funktionalität der Software funktioniert nicht wie beschrieben, Rest der Software ist nicht beeinträchtigt	48 Stunden
4 – Minor	Funktionalität der Software nicht beeinträchtigt, allgemeine Frage	1 Woche

- 1.5 Der Auftragnehmer ist stets bemüht und legt höchsten Wert darauf, Störungen so schnell wie möglich zu beheben, es ist jedoch nicht möglich, vorab allgemein bestimmte feste Störungsbehebungszeiten festzulegen und zu garantieren, da Störungen verschiedenste Art und

mannigfaltige Ursachen haben können. Der Auftragnehmer wird sich nach besten Kräften bemühen, Störungen schnellstmöglich zu beheben und wird den Auftraggeber regelmäßig über den Fortschritt der Störungsbehebung informieren.

- 1.6 Die Fehlerbehebung erfolgt grundsätzlich per Fernwartung bzw. durch Zugriff auf die beim Auftragnehmer gehostete Software. Zur Ermöglichung von Support und Softwarepflege gewährt der Auftraggeber dem Auftragnehmer umfassenden und unbeschränkten Zugriff auf die Software.
- 1.7 Der Auftraggeber definiert einen Supportkoordinator je Standort. Ausschließlich der Supportkoordinator wird den Auftragnehmer hinsichtlich des Supportes kontaktieren bzw. Störungen melden.

2. Zurverfügungstellung der Software als SaaS (in der Cloud)

Die nachfolgende Regelung ist nur für den Fall der Zurverfügungstellung der Software als SaaS in der Cloud, gehostet vom Auftragnehmer, anwendbar:

- 2.1 Der Auftragnehmer wird die Software für den Auftraggeber in der Systemumgebung des Auftragnehmers in einem logisch separierten Account zur Verfügung stellen. Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber die Software zum Fernzugriff in einer sicheren Systemumgebung zur Verfügung. Eine Überlassung der Software an den Auftraggeber findet nicht statt.
- 2.2 Die Software wird dem Auftraggeber in ihrer jeweils aktuellen Version/Release zur Verfügung gestellt.
- 2.3 Der Auftragnehmer wird dem Auftraggeber die Software mit einer Verfügbarkeit von mindestens 99 % des jeweiligen Kalendermonats zur Verfügung stellen (nachfolgend „Mindestverfügbarkeit“). Verfügbar ist die Software in diesem Zusammenhang, wenn zwischen den Servern, auf denen die Software gehostet wird, und dem Übergabepunkt zum Internet eine ununterbrochene Verbindung besteht und der Auftraggeber in der Lage ist, sich anzumelden und Zugriff auf die Software hat. Die Mindestverfügbarkeit bezieht sich nicht auf Test- und Entwicklungsserver.
- 2.4 Der Auftragnehmer ist berechtigt, auf die Software zuzugreifen, um die Einhaltung der Nutzungsbedingungen der Software, inklusive der Vergütung, durch den Auftraggeber zu verifizieren; und um Diagnosen und Analysen zu erstellen, und die Einstellungen der Software anzupassen, um die Leistung und/oder Sicherheit der Software zu verbessern, vorausgesetzt dass diese Anpassungen keine negativen Auswirkungen auf die Nutzung der Software durch den Auftraggeber haben; Systemdaten (keine personenbezogenen Daten) über die Nutzung der Software zu erheben, um diese im Rahmen der Identifikation und Behebung potentieller Mängel und Fehler der Software zu nutzen; statistische Analysen zu erstellen; und Forschung und Entwicklung zu unterstützen.