

Service Level Agreement

„L3-Connect“

Stand 04/2023

Inhalt

1. Einführung.....	2
2. Allgemeine Bestimmungen	2
a) Serverbereitstellung.....	2
b) Servicezeiten	3
c) Reaktionszeit	3
d) Service Level (Verfügbarkeit).....	3
e) Fehlerpriorität	3
f) Schadensersatz.....	4
g) Beschwerden	4
h) Eskalation	4
3. Wartung.....	5
4. Mitwirkungspflicht des Kunden	5
a) Priorisierung	5
b) Mehrfache Meldungen zum selben Fehler	6
c) Verletzung der Service-Level.....	6
d) Beschwerden	6
e) Eskalation	6
f) Änderungen von Personen	6
5. Salvatorische Klausel	7
Anhang 1 – Ansprechpartner.....	8

1. Einführung

Die ServiceERP GmbH als Auftragnehmer (im Weiteren: ServiceERP) bietet im Rahmen von Vertragsverhältnissen mit Softwarekunden als Auftraggeber (im Weiteren: Kunde) auch die Leistung „L3-Connect“ an.

Das im Folgenden beschriebene Service-Level-Agreement (im Weiteren: SLA) ist eine Vereinbarung zwischen der ServiceERP und Kunde über die Bereitstellung von Services zu den im folgenden bestimmten Qualitätsmerkmalen. Durch diese Regeln sollen die Bedürfnisse und Möglichkeiten beider Vertragspartner verständlich kommuniziert werden.

Im Folgenden werden die Rahmenbedingungen, Qualitätsmerkmale der Leistung „L3-Connect“ und die Rechte und Pflichten der ServiceERP und des Kunden beschrieben.

Neben diesem SLA gelten die individuellen Vertragsbestimmungen und die AGB (allgemeinen Geschäftsbedingungen) der ServiceERP.

Ziele des SLA sind:

- a. Definition der Rechte und Pflichten beider Vertragspartner
- b. Definition von messbaren und verifizierbaren Servicezielen
- c. Erfassung negativer Abweichungen der Qualitätsmerkmale der Leistung „L3-Connect“
- d. Regeln zur Kommunikation zwischen der ServiceERP und dem Kunden

Das SLA besteht aus dem Rahmen-SLA, in der die allgemein geltenden Qualitätsmerkmale des Services „L3-Connect“ beschrieben sind, und der Leistungsbeschreibung, in der die mit dem Kunden individuell vereinbarten Services beschrieben sind.

2. Allgemeine Bestimmungen

Die in den folgenden Kapiteln beschriebenen Kriterien gelten für alle in der Leistungsbeschreibung enthaltenen Leistungen, sofern die Leistungsbeschreibung keine gesonderten Vereinbarungen enthält. In den nachfolgenden Punkten sind die einzelnen Zeiten definiert, in welchen Supportleistungen durch die ServiceERP erbracht werden.

a) Serverbereitstellung

Die ServiceERP erbringt ihren Service „L3-Connect“ auf einer oder mehreren Datenverarbeitungsanlagen, Servern. Dazu setzt die ServiceERP unter Einhaltung der Bestimmungen der Datenschutzgrundverordnung, DSGVO, als Dritten, die Fa. Hetzner als Auftragsverarbeiter im Sinne des § 28 Abs. 4 DSGVO ein. Die Fa. Hetzner stellt der ServiceERP ihre Server zur Verfügung. Zur datenschutzrechtlichen Behandlung gelten die allgemeinen Geschäftsbedingungen der Fa. Hetzner, die der Kunde unter folgendem Link abrufen kann.

<https://www.hetzner.com/de/legal/terms-and-conditions?country=de>

Der Kunde erklärt sich mit der Auftragsverarbeitung durch die Fa. Hetzner ausdrücklich einverstanden.

b) Servicezeiten

Während der Servicezeiten hat der Kunde das Recht an die ServiceERP, telefonisch Anfragen zu stellen oder Fehler an der Software zu melden.

Servicezeiten sind (werktags):

Montag bis Donnerstag: 8 Uhr 00 bis 17 Uhr 00

Freitag: 8 Uhr 00 bis 13 Uhr 00

In dieser Zeit kann der Kunde die ServiceERP unter der Telefonnummer des Supportes +49 5908 9009-222 erreichen.

Daneben besteht weiterhin die Erreichbarkeit per E-Mail unter info@service-erp.de. Am Freitag erreichen Sie uns im Notfall zwischen 13:00 und 15:00 über unsere Zentrale oder per Mail unter support@service-erp.de.

c) Reaktionszeit

Die Reaktionszeit ist die Zeitspanne zwischen der Annahme einer Anfrage oder Fehlermeldung durch den Support und einer qualifizierten Rückmeldung durch den Support. Eine qualifizierte Rückmeldung beinhaltet zumindest Informationen über den Ansprechpartner, die Vorgehensweise zur Behandlung des Anliegens und den voraussichtlichen Zeitpunkt der Erledigung des Anliegens.

d) Service Level (Verfügbarkeit)

ServiceERP gewährleistet eine Mindestverfügbarkeit der von der ServiceERP bereit gestellten Servicedienste von mindestens 97% im Jahresmittel. Regelmäßige Updates unserer Produkte werden zu Sicherheitszwecken in der Regel 1 bis 2x je Monat durchgeführt und dauern ca. 10 bis 15 min. Das Wartungsfenster besteht werktags zwischen **0 Uhr 00 und 07 Uhr 00** und sind in den 97% Verfügbarkeit enthalten.

e) Fehlerpriorität

Die Reaktionszeiten zu Fehlermeldungen sind gestaffelt nach einer Fehlerpriorität.

Als Fehler gelten nur Mängel, die im unmittelbaren technischen Zusammenhang mit der Software der ServiceERP stehen.

Anderweitige Fehler, die im Zusammenhang mit der Systemumgebung des Kunden, Hardware, Systemsoftware, Datenbank, Netzwerk stehen, stellen keine bearbeitungsfähigen Fehler der Leistung „L3-Connect“ dar.

Die Fehler staffeln sich in folgende 3 Kategorien :

- A. schwerer Fehler ...
- B. mittlerer Fehler ...
- C. leichter Fehler ...

Die Einordnung des Fehlers in eine Kategorie erfolgt durch die ServiceERP. Der Kunde hat das Recht, eine anderweitige Einordnung zu belegen.

Bei mehreren gleichzeitig gemeldeten Fehlern derselben Kategorie bestimmt der Kunde die Reihenfolge der Bearbeitung, es sei denn zu belegenden technische oder organisatorische Erfordernisse bei der ServiceERP bedingen eine andere Reihenfolge der Fehlerbearbeitung.

Sollten mehrere Meldungen des Kunden zu einem identischen Fehler eingehen, so liegt nur eine durch die ServiceERP zu bearbeitende Fehlermeldung vor.

f) Schadensersatz

Im Falle einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Überschreitung der o.g. Reaktionszeit verpflichtet sich die ServiceERP zur Leistung eines pauschalisierten Schadensersatzes an den Kunden:

4 % des monatlichen *Servicepauschale* für „L3-Connect“ je 0,1 % Unterschreitung der zugesagten Verfügbarkeit p.a. in dem Monat der Unterschreitung.

Das bedeutet bis zu 97% Verfügbarkeit entsteht kein Schadensersatzanspruch.

Bei 96% Verfügbarkeit ergibt sich eine Differenz zur Zusage von 1%. Das wiederum bedeutet rechnerisch:

$$1 \% / 0,1 \% * 4 \% = 40\% \text{ ihrer Servicepauschale wird erstattet.}$$

Der Schadensersatz ist auf die Höhe der monatlichen Servicepauschale begrenzt.

g) Beschwerden

Eine Beschwerde ist jedwede sachliche negative Äußerung des Kunden zu Serviceleistungen gegenüber der ServiceERP. Anfragen gelten nicht als Beschwerden.

Beschwerden kann der Kunde telefonisch, schriftlich oder per E-Mail an die ServiceERP richten.

Im Falle einer Beschwerde verpflichtet sich die ServiceERP zur Bearbeitung nach einem zuvor definierten Beschwerdemanagementprozess (siehe *Eskalation*).

Die ServiceERP informiert den Kunden möglichst *zeitnah, d.h. am selben Werktag nach Eingang der Beschwerde*, von der Erarbeitung einer Lösung. Nach Erstellung einer Lösung wird der Kunde nochmals gesondert durch die ServiceERP informiert.

h) Eskalation

Falls der mit dem Anliegen oder Beschwerde befasste Sachbearbeiter der ServiceERP innerhalb der o.g. Reaktionszeiten keine Entscheidung zu o.g. Anliegen oder Beschwerden treffen kann, so verpflichtet sich die ServiceERP zur Weiterleitung des Anliegens oder Beschwerde innerhalb von 30 Minuten auf die Teamebene.

Falls das mit dem Anliegen oder Beschwerde befasste Team der ServiceERP keine Entscheidung zu o.g. Anliegen oder Beschwerden treffen kann, so verpflichtet sich die ServiceERP zur Weiterleitung des Anliegens oder Beschwerde innerhalb von 90 Minuten auf die Teamleiter Ebene.

Falls der mit dem Anliegen oder Beschwerde befasste Teamleiter der ServiceERP keine Entscheidung zu o.g. Anliegen oder Beschwerden treffen kann, so verpflichtet sich die ServiceERP zur Weiterleitung des Anliegens oder Beschwerde innerhalb von 150 Minuten auf die Abteilungsleiter Ebene.

Die Namen der Teammitglieder, des Teamleiters und des Abteilungsleiters werden dem Kunden bei der Leistungsbeschreibung mitgeteilt.

Als feste Ansprechpartner stehen dem Kunden immer Herr Markus Linkemeyer, Anforderungsmanagement per Telefon & E-Mail, und Herr Martin Helmig, technischer Geschäftsführer per Telefon & E-Mail, zur Verfügung.

Änderungen der Personen oder der personenbezogenen Daten (z.B. Telefonnummer, E-Mail, Anschrift) bleiben der ServiceERP vorbehalten, ohne dass dies die Wirksamkeit der SLA berührt.

3. Wartung

Die ServiceERP ist berechtigt, in regelmäßigen Abständen (je nach Update Erforderlichkeit) die technischen Komponenten zu warten, erweitern, Updates und Patches einzuspielen oder sonstige Arbeiten durchzuführen, die für einen fehlerfreien und sicheren Betrieb der von der ServiceERP bereitgestellten Software erforderlich sind.

Das Wartungsfenster besteht werktags zwischen **0 Uhr 00 und 07 Uhr 00**. Während dieser Zeit kann es zu Ausfällen oder Einschränkungen von „L3-Connect“ kommen. Kommt es während eines Wartungsfensters zu einer Leistungseinschränkung, so hat der Kunde keinen Anspruch auf Mängelhaftung oder Schadensersatz.

Die ServiceERP ist berechtigt, nach Vorankündigung, Wartungsfenster zu verschieben, insbesondere zur Behebung von incidents (Beeinträchtigung oder Unterbrechung von „L3-Connect“) oder zur Abwendung drohender Gefahren (z.B. Totalausfall vom „L3-Connect“).

4. Mitwirkungspflicht des Kunden

a) Priorisierung

Folgende Tabelle beschreibt die vereinbarten Zeiten und Intervalle nach den verschiedenen Fehlerprioritäten. Es gelten nur Fehler, die im unmittelbaren Zusammenhang mit der Anwendersoftware stehen. Fehler im Zusammenhang mit der Systemumgebung (Hardware, Systemsoftware, Datenbank, Netzwerk o.ä.) sind davon nicht betroffen.

Fehler Priorisierung und -Definition	Max. Reaktionszeit		Intervall für Fortschrittsbericht ab Reaktionszeit
	innerhalb Servicezeit	außerhalb Servicezeit	
A) Schwerer Fehler: Die zweckmäßige Nutzung der Anwendersoftware ist durch solche Fehler nicht möglich oder unzumutbar eingeschränkt.	1 Stunde	Nächster Arbeitstag	60 Minuten bzw. vereinbarter Berichtszeitpunkt
B) Mittlerer Fehler: Die zweckmäßige Nutzung der Anwendersoftware ist beeinträchtigt. Diese kann jedoch - allenfalls unter Einbeziehung von zwischenzeitlichen Fehlerumgehungen - weiterverwendet werden.	4 Stunden	Nächster Arbeitstag	Nächster Arbeitstag bzw. vereinbarter Berichtszeitpunkt
C) Leichter Fehler: Die zweckmäßige Nutzung der Anwendersoftware ist durch diese Fehler nicht oder nur unwesentlich eingeschränkt.	1 Werktag	Nächster Arbeitstag	Nächster Arbeitstag bzw. vereinbarter Berichtszeitpunkt

Tabelle 1

Die Fehler Priorisierung erfolgt - im Bedarfsfall nach Abstimmung mit dem Kunden - aufgrund der o.a. Vorgaben durch die ServiceERP. Bei mehreren gleichzeitig gemeldeten Fehlern derselben Fehlerpriorität obliegt die Reihenfolge der Fehlerbearbeitung der ServiceERP, es sei denn, dass technische oder organisatorische Erfordernisse beim Kunden eine andere Reihenfolge bedingen.

Erfolgt die Fehlermeldung oder Anfrage durch den Kunden außerhalb der angeführten Servicezeiten, so beginnt die Reaktionszeit am nächsten Werktag mit Beginn der Servicezeiten.

b) Mehrfache Meldungen zum selben Fehler

Wenn mehrere Meldungen zu ein und demselben Fehler eines IT-Service im Support eingehen, werden diese eingehenden Fehlermeldungen als eine gemeinsame Fehlermeldung gezählt.

c) Verletzung der Service-Level

Werden die zugesagten Reaktionszeiten schuldhaft durch ServiceERP verletzt, hat der davon betroffene Kunde einen pauschalierten Schadenersatzanspruch in folgender Höhe: 4% des monatlichen Rechnungsbetrages des betroffenen Services je 0,1% Unterschreitung der zugesagten Verfügbarkeit p.a. in dem Monat der Unterschreitung, wobei die maximale Höhe des pauschalierten Schadenersatzes 100% des monatlichen Rechnungsbetrages für den betroffenen Services nicht überschreitet.

d) Beschwerden

Im Falle einer Beschwerde verpflichtet sich die ServiceERP, diese nach einem definierten Beschwerde Management Prozess zu bearbeiten. Die ServiceERP informiert den Kunden zeitnah von der Bearbeitung der Beschwerde und dem Anstoßen eines Lösungsprozesses. Eine weitere Information erfolgt nach Erledigung der Beschwerde.

e) Eskalation

Eskalation bezeichnet die Beschreibung einer Regel, bestimmte Entscheidungen kontrolliert um eine Ebene nach oben zu delegieren, wenn in einer Konfliktsituation in einer unteren Ebene keine Entscheidung getroffen werden kann.

Die ServiceERP leitet einen Standard-Eskalationsprozess ein, wenn Reaktionszeiten gemäß den definierten Fehlerprioritäten ohne Reaktion durch die ServiceERP überschritten werden. Dazu sind folgende Eskalationsstellen und -zeiten vorgesehen:

Eskalationsstelle	Interne Eskalationszeiten
Team	30 Minuten
Teamleiter	90 Minuten
Abteilungsleiter	150 Minuten

Eskalationen

Die Namenslisten der zuständigen Personen in den Eskalationsstellen sind in der Leistungsbeschreibung des „L3-Connect“ definiert.

f) Änderungen von Personen

Die ServiceERP behält sich vor, die Ansprechpartner und Kontaktdaten (Tel.-Nr., E-Mail etc.) in den jeweiligen Eskalationsstufen, bei Bedarf zu ändern.

5. Salvatorische Klausel

Sollte eine Bestimmung dieses SLA ganz oder teilweise nichtig oder unwirksam sein oder werden, so berührt dies die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht. Vielmehr gilt anstelle der unwirksamen Bestimmung eine dem Zweck der Vereinbarung entsprechende oder zumindest nahekommende Ersatzbestimmung, die die Parteien zur Erreichung des gleichen wirtschaftlichen Ergebnisses vereinbart hätten, wenn sie die Unwirksamkeit der Bestimmungen gekannt hätten. Gleiches gilt für die Unvollständigkeit der Bestimmungen entsprechend. Erfüllungsort für sämtliche vertraglichen Leistungen ist der Sitz der ServiceERP GmbH in der von-Humboldt-Str 2, 49835 Wietmarschen, Deutschland. Gegenüber vollkaufmännischen Kunden gilt der Sitz der ServiceERP GmbH als Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus diesem Vertragsverhältnis. Ebenso gilt dies gegenüber juristischen Personen des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtlichen Sondervermögen.

Anhang 1 – Ansprechpartner

Die im Folgenden definierten Ansprechpartner der ServiceERP sind für den Inhalt die Abstimmung und Vereinbarung des Inhalts des vorliegenden SLA verantwortlich.

Ansprechpartner	Zuständigkeit	Telefon	E-Mail
Markus Linkemeyer	Anforderungsmanagement	Tel.: 05908 9009-266	markus.linkemeyer@service-erp.de
Martin Helmig	Techn. Geschäftsführer	Tel.: 05908 9009-200	martin.helmig@service-erp.de