

# **Service Level Agreement (SLA)**

**für Advoware**

07/2024

## Präambel

Die nachfolgenden Bestimmungen dieses Service-Level-Agreements (SLA) konkretisieren den zwischen Advoware GmbH (ADVOWARE) und Vertragspartnern (Kunde) geschlossenen Einzelvertrag, welche die Pflege der Software umfassen. Diese SLA gilt nur für die genannte Softwarelösungen, jedoch nicht für Lösungen mit anderem Namen, die mit dieser Software-Lösung zur Verfügung gestellt werden oder mit diesen verbunden sind.

Die SLA stellen insbesondere eine Konkretisierung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen zur Softwareüberlassung im Rahmen von Mietverträgen über On-premise- sowie Cloud-Lösungen dar und gehen diesen vor. Die Bestimmungen des Einzelvertrages gehen im Falle eines Widerspruchs jedoch stets den Regelungen dieser Vereinbarung vor, es sei denn der Einzelvertrag trifft bezüglich der Rangfolge eine hiervon abweichende Regelung.

## Allgemeine Bestimmungen zur Fehlerbeseitigung

### Fehlerbeseitigung im Rahmen der Softwarepflege und -miete

Soweit zwischen den Parteien ein Softwarepflegevertrag geschlossen wurde oder die jeweilige Softwareüberlassung die Softwarepflege umfasst, wird die ADVOWARE vom Kunden mitgeteilte Fehler an der Software jeweils innerhalb einer angemessenen Frist beseitigen.

### Fehlermeldung

Fehler sind vom Kunden per E-Mail/Telefon an die ADVOWARE zu melden. Die Fehlermeldung hat folgende Informationen zu beinhalten.

- Name und Anschrift des Kunden (der Organisation),
- konkrete Benennung des Moduls, in dem der Fehler auftritt,
- konkrete Benennung der Arbeitsschritte, im Zuge derer der Fehler auftritt bzw. die den Fehler verursachen,
- Beschreibung des Fehlers mittels Screenshots, Protokollen oder ähnlicher Hinweise,
- Tag und Uhrzeit der Fehlerfeststellung,
- Angabe zur Reproduzierbarkeit (Ja/Nein) sowie
- die nach Einschätzung des Kunden gegebene Priorität.

### Prioritäten

ADVOWARE wird alle gemeldeten Fehler gemäß den nachfolgend genannten Reaktionszeiten bearbeiten und den Kunden über den Fortschritt informieren. Die Fehlersymptome werden wie folgt klassifiziert:

Priorität	Reaktionszeit	Merkmale
<b>Priorität I</b> dringend  Betriebsablauf ist unterbrochen	Reaktionszeit 6 Stunden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• die Software ist insgesamt oder in wesentlichen Teilen nicht arbeitsfähig oder</li> <li>• die weitere Verwendung kann zum Verlust oder zur Beschädigung von Daten führen oder</li> <li>• der Incident betrifft einen wichtigen Funktionsbereich der Lizenzsoftware, der zum Arbeiten dringend benötigt wird, und</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• es existiert kein Workaround, um den Incident zu umgehen.</li> </ul>
<b>Priorität II</b> hoch Betriebsablauf ist beeinträchtigt	Reaktionszeit 24 Stunden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eine Nutzung der Lizenzsoftware ist durch den Incident wesentlich eingeschränkt (z.B. Ausfall einzelner (nicht zentraler) Funktionen, Funktionseinschränkungen) und</li> <li>• es existiert kein Workaround, um den Incident zu umgehen.</li> </ul>
<b>Priorität III</b> niedrig Betriebsablauf ist nicht beeinträchtigt	Reaktionszeit 48 Stunden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Nutzung der Lizenzsoftware wird durch den Incident nicht oder nur unwesentlich eingeschränkt.</li> <li>• Fehlfunktionen können umgangen werden</li> </ul>

Die Reaktionszeit berechnet sich vom Eingang der Fehlermeldung des Kunden bei der ADVOWARE an. Maßgebend für die Zuordnung einer Fehlermeldung zu einer Fehlerklasse/Priorität ist das Vorliegen der in der Fehlerbeschreibung angegebenen Merkmale. Die Fehlermeldung des Kunden hat stets die nach Einschätzung des Kunden gegebene Priorität zu beinhalten. Trotz der Pflicht zur Ersteinschätzung durch den Kunden obliegt die finale und verbindliche Priorisierung stets der ADVOWARE. Erreicht jedoch der Fehler nach der Einschätzung des Kunden eine höhere Prioritätsstufe, so hat der Kunde dies der ADVOWARE unverzüglich mitzuteilen.

Die Einschätzung erfolgt während der Kerngeschäftszeiten der ADVOWARE arbeitstäglich (Montag – Freitag unter Ausnahme bundeseinheitlicher Feiertage) von 08:30 bis 17:00 Uhr. Eine Einschätzung außerhalb der Kerngeschäftszeiten kann zwischen den Parteien einzelvertraglich vereinbart werden. Der Kunde hat in diesem Fall seine Mitwirkung in ausreichendem Umfang zuzusichern und die für diese Leistungen anfallenden Zusatzentgelte zu tragen.

Die ADVOWARE wird, bei Eingang einer ordnungsgemäßen Fehlermeldung des Kunden spätestens innerhalb der festgelegten Reaktionszeit mit der Fehleranalyse und möglichst schon mit der Beseitigung des Fehlers beginnen. Die ADVOWARE wird dem Kunden auf dessen Wunsch nach Meldung eines Fehlers auch eine unverbindliche Einschätzung zu der für die Fehlerbeseitigung voraussichtlich benötigten Zeit geben.

## Fehlerbeseitigung

Die ADVOWARE wird vom Kunden mitgeteilte Fehler an der Software jeweils innerhalb angemessener Frist nach Maßgabe der nachfolgenden Bestimmungen beseitigen. Angemessen ist die Frist, innerhalb der die ADVOWARE unter Berücksichtigung ihrer Auftragslage und der Verfügbarkeit geeigneter Mitarbeiter ohne schuldhaftes Zögern die gemeldeten Fehler analysieren und beseitigen kann.

Die ADVOWARE kann auftretende Fehler unter Berücksichtigung der vorgenommenen Priorisierung nach eigener Wahl durch folgende Maßnahmen beseitigen:

- Bereitstellung von Softwareanpassungen online, die vom Kunden selbst zu installieren sind. Dies umfasst regelmäßig die Überlassung von Softwarebestandteilen („Patches“),
- Fehlerbeseitigung über einen Remote-Zugriff auf die Systeme des Kunden, durch den die Software selbst geändert oder in den Einstellungen geändert werden kann,
- Beratung des Kunden zur Umgehung der Fehler oder zur Fehlerbeseitigung,
- für den Fall, dass die vorbezeichneten Maßnahmen nicht möglich oder nicht Erfolg versprechend sind, durch Fehlerbeseitigung vor Ort.

Bei Fehlern der niedrigsten Prioritätsstufe kann die Behebung nach Ermessen der ADVOWARE durch Zurverfügungstellung einer Softwareanpassung auf den nächstgeeigneten Zeitpunkt verschoben werden, zu dem die ADVOWARE gemäß ihrer Planung andere Erweiterungen und/oder Änderungen zur Verfügung stellen wird.

## Updates und Wartung

Die ADVOWARE wird dem Kunden regelmäßig Updates zur Verfügung stellen. Es liegt in der Verantwortung des Kunden, diese Updates zu installieren.

## Verantwortlichkeiten des Kunden

Bei der Fehleranalyse und -beseitigung benötigt ADVOWARE unter Umständen Zugang zu den Systemen des Kunden. Zur Unterstützung des Supports in der Lösung des Problems erklärt sich der Kunde bereit, ADVOWARE Kontrolle über die Lösungen bspw. mittels Fernzugriff zu gewähren, oder während der durchgeführten Arbeiten verfügbar zu bleiben, um bei Bedarf Zugang zu gewähren. Wird der Zugang zu den erforderlichen Servern nicht gewährt, kann dies zu Beeinträchtigungen bei der Lösung des Problems führen.

Der Kunde ist verantwortlich für die Installation, Wartung und den Betrieb der Software auf seinen eigenen Systemen, es sei denn es ist einzelvertraglich etwas anderes geregelt. Der Kunde ist verantwortlich für die Implementierung und Aufrechterhaltung aller erforderlichen Sicherheitsmaßnahmen zum Schutz der Software und der damit verbundenen Daten. Der Kunde ist insbesondere verantwortlich für regelmäßige Backups der Software und der Daten, um Datenverlust zu vermeiden.

## Änderungen der SLA

Die ADVOWARE behält sich das Recht vor, diese SLA zu ändern. Änderungen werden dem Kunden mindestens 30 Tage im Voraus schriftlich mitgeteilt. Sollte der Kunde den Änderungen nicht zustimmen, hat er das Recht, diesen schriftlich per Post oder per E-Mail vor Ablauf der 30 Tage zu widersprechen.