

# **Service Level Agreement (SLA)**

**für Knowliah**

08/2024

## Präambel

Die nachfolgenden Bestimmungen dieses Service-Level-Agreements (SLA) konkretisieren den zwischen STP Informationstechnologie GmbH (STP) 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 Onpromise- 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 STP vom Kunden mitgeteilte Fehler an der Software jeweils innerhalb einer angemessenen Frist beseitigen.

### Fehlermeldung

Fehler sind vom Kunden per E-Mail/Telefon an die STP 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

STP 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 STP 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 STP. Erreicht jedoch der Fehler nach der Einschätzung des Kunden eine höhere Prioritätsstufe, so hat der Kunde dies der STP unverzüglich mitzuteilen.

Die Einschätzung erfolgt während der Kerngeschäftszeiten der STP arbeitstäglich (Montag – Freitag unter Ausnahme bundeseinheitlicher Feiertage) von 08:00 bis 18:00 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 STP 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 STP 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 STP 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 STP unter Berücksichtigung ihrer Auftragslage und der Verfügbarkeit geeigneter Mitarbeiter ohne schuldhaftes Zögern die gemeldeten Fehler analysieren und beseitigen kann.

Die STP 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 STP durch Zurverfügungstellung einer Softwareanpassung auf den nächstgeeigneten Zeitpunkt verschoben werden, zu dem die STP gemäß ihrer Planung andere Erweiterungen und/oder Änderungen zur Verfügung stellen wird.

## Service-Verfügbarkeit

Die STP verpflichtet sich, den Service mit einer Verfügbarkeit von 99,5% im Monatsdurchschnitt, während der Geschäftszeiten der STP (Mo.-Fr. 08:00 – 18:00 Uhr), bereitzustellen. Die Verfügbarkeit ist die Möglichkeit des Kunden, die vereinbarten Kernfunktionalitäten des betreffenden Services zu nutzen. Zur Messung der Verfügbarkeit verwendet STP ein Monitoring-System, welches den Service automatisiert prüft. Dies erfolgt in einem 1-Minuten-Takt mithilfe unterschiedlicher technischer Verfahren. Die Ergebnisse der Prüfung stellen die gemessene Systemverfügbarkeit dar (<https://status.stp-cloud.de>).

Ausgenommen von der Verfügbarkeit sind Wartungsfenster, vom Kunden eingeleitete Vorgänge, die Ausfallzeiten verursachen (Kundenvorgänge) und Ausfallzeiten aufgrund höherer Gewalt.

- Geplante Wartungsarbeiten (Wartungsfenster) werden außerhalb der Geschäftszeiten (Mo-Fr, 18:00 – 08:00 Uhr) und am Wochenende durchgeführt. Die STP wird den Kunden mindestens 48 Stunden im Voraus über geplante Wartungsarbeiten informieren.
- Vorgänge wie Neustart, Stopp, Start, Failover etc., die Ausfallzeiten verursachen, werden von der Verfügbarkeitsberechnung ausgeschlossen (Kundenvorgänge).
- Ereignisse, die außerhalb der zumutbaren Kontrolle von STP liegen, wie von STP nicht beeinflussbare Störungen des Internets oder sonstige von STP nicht zu vertretende Umstände, zählen nicht zur Ausfallzeit (höhere Gewalt).

Die Verfügbarkeit bemisst sich auf Grundlage des monatlichen Durchschnitts der Serviceverfügbarkeit, abgerundet auf die nächste volle Minute und wird wie folgt berechnet:

$$\text{Verfügbarkeit \%} = \frac{\text{Vereinbarte Serviceverfügbarkeit in Stunden} - \text{Ausfallzeit in Stunden}}{\text{Vereinbarte Dienstverfügbarkeit in Stunden}} * 100\%$$

## Service-Credits (Gutschriften)

Service-Credits sind für Kunden das bevorzugte und exklusive Mittel zur Lösung von Leistungs- oder Verfügbarkeitsproblemen im Rahmen des Vertrags und dieser SLA. Diese Credits können ausschließlich als Gutschriften auf die Gebühren angewendet werden, die für den jeweiligen Service bezahlt wurden, bei dem das vereinbarte Service-Level nicht erreicht wurde. Eine einseitige Verrechnung der zu zahlenden Service-Gebühren durch den Kunden aufgrund von Leistungs- oder Verfügbarkeitsproblemen ist nicht möglich. Bei Services, die im Rahmen einer Edition/Packages oder eines sonstigen Einzelangebots erworben werden, werden die Servicegebühren und die Servicegutschrift für jeden Dienst anteilig berechnet.

Sollte die Verfügbarkeit in einem Monat unter die Marke von 99,5% fallen, leistet die STP eine Vertragsstrafe in Form von Service-Credits, die wie folgt berechnet:

Verfügbarkeitsprozentsatz	Service-Credits
<99,5%	10%
<99,0%	25%
<98,0%	50%Co
<95,0%	100%

Um Service-Credits geltend zu machen, muss der Kunde den Kundensupport kontaktieren und folgende Informationen zur Verfügung stellen:

- Beschreibung des Vorfalls
- Zeitpunkt und Dauer der Ausfallzeit
- Anzahl und Standort der betroffenen Nutzer (falls zutreffend)

Service-Credits müssen bis zum Ende des Monats nach dem Monat, in dem der Vorfall aufgetreten ist, beantragt werden. STP wird alle vorliegenden Informationen prüfen und entscheiden, ob eine Service-Credit gewährt wird. Wenn der Anspruch gültig ist, stellt STP die Gutschrift innerhalb der nächsten zwei Abrechnungszyklen aus. STP verrechnet Service-Credits nur mit zukünftigen Zahlungen, die der Kunde zu leisten hat. Service-Credits werden nur gutgeschrieben, wenn der Gutschriftbetrag für den entsprechenden monatlichen Abrechnungszyklus größer als zehn Euro (10€) ist.

Bei mehreren Service-Level-Verletzungen aufgrund desselben Vorfalls für einen Dienst müssen Sie einen Service-Level auswählen, unter dem Sie den Anspruch geltend machen. Pro Service und Zeitraum ist nur eine Service-Credit zulässig, sofern nicht anders in der SLA angegeben.

## Änderungen der SLA

Die STP 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.