Anlage 1 – Service Level Agreement

Zu Betrieb und Bereitstellung der Software stellt Compass Strategy die Funktionsfähigkeit der Software sicher. Hierbei hat Compass Strategy den Anspruch, Kunden optimale Unterstützung zu bieten. Zu diesem Zweck werden dem Kunden die nachfolgend dargestellten technischen Supportleistungen in englischer und deutscher Sprache kostenlos zur Verfügung gestellt. Diese umfassen den Erhalt und die Wiederherstellung der vollständigen Betriebsbereitschaft der Software, das Schließen von Sicherheitslücken, die Installation etwaiger Updates und Upgrades und technische Hilfestellung gegenüber dem Kunden in Form von Support. Die technischen Supportleistungen können sowohl per Telefon, E-Mail als auch per Fernwartung erfolgen.

1. Leistungsgegenstand

1.1. Gegenstand dieser Anlage 1 ist die Definition von Leistungsparametern („Service Level") zur Messung und Kontrolle der Qualität der nach dem Hauptvertrag zu erbringenden Bereitstellung und dem Betrieb von Software-Komponenten.

1.2. Sollten sich Regelungen in dem Hauptvertrag mit Regelungen in dieser Anlage 1 ganz oder in Teilen widersprechen, so hat die Regelung in dieser Anlage 1 Vorrang.

2. Verfügbarkeit

2.1. Strategy Compass gewährleistet eine Verfügbarkeit der Software nach Maßgabe von Ziff. 2.4 der AGB.

2.2. Die Software ist verfügbar, wenn sie im vereinbarten Zeitraum entsprechend der vereinbarten prozentualen Verfügbarkeitsquote erreichbar ist.

2.3. Der Zeitraum ab dem Eintritt der Nichtverfügbarkeit der Software innerhalb der vereinbarten Verfügbarkeitszeit bis zur Beendigung der Nichtverfügbarkeit wird als ungeplante Ausfallzeit definiert. Bei der Bestimmung der Verfügbarkeit bzw. der Verfügbarkeitsquote bleiben solche Ausfallzeiten unberücksichtigt, die Strategy Compass nicht zu vertreten hat, insbesondere Beeinträchtigungen, die auf Ausfällen und/oder Fehlfunktionen von technischen Anlagen und/oder Netzkomponenten außerhalb des Verantwortungsbereichs von Strategy Compass beruhen; insbesondere

- Ausfälle, die durch eingehende IT-Angriffe verursacht wurden. Dies gilt nicht, wenn der Strategy Compass zum Einsatz von Virenschutzprogrammen verpflichtet ist und diese zum Zeitpunkt des IT-Angriffs nicht dem Stand der Technik entsprochen haben;
- Ausfälle, die durch unsachgemäße Benutzung von Soft- oder Hardware seitens des Kunden entstanden sind;
- Ausfälle, die durch Vorgaben des Software-Herstellers (z.B. Einspielen von Security Patches) entstanden sind;
- mit dem Kunden vereinbarte oder unvorhergesehen erforderliche, von Strategy Compass nicht zu vertretende Wartungsarbeiten sind.

3. Reaktions- und Beseitigungsfristen

3.1. Während der Vertragslaufzeit auftretende Störungen der Software, Verfügbarkeitseinschränkungen oder Verfügbarkeitsausfälle wird Strategy Compass auf der Grundlage der nachfolgenden Regelungen beseitigen.

3.2. Auftretende Störungen hat der Kunde dem Support von Strategy Compass unter Mittelung einer nachvollziehbaren Fehlerbeschreibung und der Störungs-Kategorie nach Maßgabe der folgenden Klassifizierung mitzuteilen:

- Kategorie 1 (normale Priorität): Technische Störungen, welche die Nutzung der Software nicht oder nur unwesentlich beeinträchtigen. Dies umfasst insbesondere einfache technische Fragen oder die Lösung von typischen Anwenderproblemen. Die Erfassung und Lösung von Störungen dieser Kategorie erfolgt durch den Kunden unter Zuhilfenahme eines von Compass Strategy bereitgestellten Online-Hilfe-Portals für Anwender.
- Kategorie 2 (höhere Priorität): Störungen, welche die Nutzung der Software derart beeinträchtigen, dass eine sinnvolle Nutzung wesentlicher Funktionen nicht oder nur unter unverhältnismäßigem Aufwand möglich ist. Dies umfasst Störungen durch komplexere Anwenderprobleme und schwierige technische Fragestellungen. Die Lösung von Störungen dieser Kategorie erfolgt durch Experten von Strategy Compass.
- Kategorie 3 (sehr hohe Priorität): Störungen, die einen Ausfall der gesamten Software oder wesentlicher Teile derselben verursachen, sodass eine Nutzung derselben vollständig oder nahezu vollständig ausgeschlossen ist. Die Beeinträchtigung des Betriebsablaufes des Kunden ist derart wesentlich, dass eine sofortige Abhilfe unerlässlich ist. Je nach Schwere der Störung wird Strategy Compass unter Beachtung der Interessen des Kunden ein Hotfix oder eine Korrektur mit dem nächsten Update zur Verfügung stellen oder die Störung mit einem zukünftigen Release beseitigen.

3.3. Die Mitteilung erfolgt regelmäßig über den von Strategy Compass bereitgestellten Online-Support, der zu den Support-Zeiten (Montag bis Freitag 9 bis 16 Uhr CET, außer feiertags) über support@strategy-compass.com zu erreichen ist. Die Reaktion erfolgt innerhalb von 24 Stunden nach Erhalt der vollständigen Mittelung.