

Support und Service Levels für SaaS-Leistungen

dab: Daten – Analysen & Beratung GmbH

§ 1. Allgemeines / Geltungsbereich

Dieses Service Level Agreement betrifft die allgemeinen Regelungen zum Support und zu Service Levels für als Software as a Service („SaaS“) bereitgestellte dab-Software. Die SaaS-Leistungen beinhalten die Aufrechterhaltung der Verfügbarkeit der dab-Software sowie deren Aktualisierung und Support.

§ 2. Verfügbarkeit, Betriebs- und Wartungs- und Geschäftszeiten

Die vereinbarte Verfügbarkeit der dab-Software beträgt 99,8 % während der Betriebszeiten. Die Betriebszeiten der dab-Software sind 24 Stunden pro Tag, 7 Tage pro Woche, abzüglich angekündigter Wartungszeiten. Die Verfügbarkeit bezieht sich auf die Kernfunktionen der dab-Software. Die Wartungszeiten betragen bis zu 8 Stunden monatlich. Wartungsarbeiten werden möglichst außerhalb der Servicezeit (siehe nachstehend 4.3) durchgeführt. Ankündigungen und Inhalt von Wartungsarbeiten werden in elektronischer Form bereitgestellt.

§ 3. Störungsmeldung und Support

dab unterstützt den Kunden bei Störungen bei der Nutzung der dab-Software durch die Annahme und Bearbeitung von Störungsmeldungen. Der Kunde wird Störungen per E-Mail an support@dab-gmbh.de nebst Angabe der Priorität (siehe nachstehend 4.2) melden. dab ist berechtigt, nach erfolgter Unterrichtung des Kunden eine andere E-Mail-Adresse oder ein Online-Ticketsystem für Störungsmeldungen bereitzustellen.

§ 4. Störungsanalyse und Prioritätsstufen

4.1 Sachmangelbehebung

Sofern die Störungsanalyse einen Sachmangel der dab-Software ergibt, übernimmt dab die hier beschriebene Störungsbearbeitung. Handelt es sich bei der gemeldeten Störung nicht um einen Sachmangel, sondern bspw. um einen Anwenderfehler oder ein Problem mit der Systemkonfiguration oder sonstiger Software des Kunden, teilt dab dies dem Kunden mit und unterbreitet ein Angebot zur aufwandsabhängigen, separat zu vergütenden Störungsbeseitigung, bevor dab weiteren Aufwand tätigt. In Notfällen, bspw. bei drohendem Datenverlust, die eine unverzügliche Störungsbehebung erfordern, kann dab sofort mit der Störungsbehebung beginnen, auch wenn kein Mangel vorliegt. dab ist in diesem Fall berechtigt, den entstandenen Aufwand nach der aktuellen Preisliste von dab im tatsächlich angefallenen Umfang in Rechnung zu stellen.

4.2 Priorisierung der Störungsbehebung

Störungsmeldungen werden in die nachfolgenden Prioritätsstufen kategorisiert:

Priorität 1 – kritisch: Es besteht eine dringende, betriebsverhindernde Störung der dab-Software im Produktivbetrieb (z.B. kein Login möglich, permanente Abstürze, drohender Datenverlust), welche die Mehrzahl der Anwender betrifft. Es gibt keine Möglichkeit, die Störung zu umgehen. Eine sofortige Lösung ist erforderlich.

Priorität 2 – dringend: Wichtige Funktionen der dab-Software im Produktivbetrieb stehen nicht zur Verfügung und die vereinbarte Nutzung ist erheblich eingeschränkt.

Priorität 3 – normal: Einzelne nicht essentielle Funktionen stehen nicht zur Verfügung oder wichtige Funktionen sind nur durch eine Umgehungslösung verfügbar.

Priorität 4 – nicht dringend: Die Störung tritt nur bei einzelnen Anwendern oder nur sporadisch auf. Die Arbeit mit der dab-Software ist nur gering beeinträchtigt.

4.3 Servicezeit

dab stellt die Supportleistungen während der Servicezeit bereit. Die Servicezeit ist montags bis freitags jeweils von 09:00 bis 17:00 Uhr Ortszeit am Sitz von dab in Deggendorf, Bayern (ausgenommen sind Sonn- und Samstage, Heiligabend (24.12.), Silvester (31.12.) und bundeseinheitliche Feiertage und Feiertage am Sitz von dab in Deggendorf, Bayern). Die Bearbeitung der Störungsmeldungen erfolgt während der Servicezeit. Die Möglichkeit zur Störungsmeldung per E-Mail stehen dem Kunden regelmäßig auch außerhalb der Servicezeit zur Verfügung.

4.4 Reaktionszeit

Die Reaktionszeit beginnt mit Eingang der Störungsmeldung innerhalb der Servicezeit. Erfolgt die Störungsmeldung außerhalb der Servicezeit, startet die Reaktionszeit mit dem Beginn der nächsten Servicezeit. Die Reaktionszeit endet mit der Reaktion von dab auf die Meldung, insbesondere die Rückmeldung, dass die Störungsbearbeitung aufgenommen wird oder eine Umgehungslösung vorgeschlagen wird oder eine Rückfrage zur Störungsmeldung von dab erfolgt. Je nach Prioritätsstufe werden folgende Reaktionszeiten vereinbart:

- Priorität 1 (kritisch) 4 Stunden
- Priorität 2 (dringend) 8 Stunden
- Priorität 3 (normal) 24 Stunden
- Priorität 4 (nicht dringend) 48 Stunden

§ 5. Aktualisierung der dab-Software

dab stellt dem Kunden kontinuierlich neue Versionen der SaaS dab-Software bereit.

Aktualisierte Versionen der für die Nutzung der SaaS dab-Software dem Kunden bereitgestellter On-Premises dab-Software werden dem Kunden über die SaaS-Lösung bereitgestellt. Der Kunde wird die On-Premises dab-Software auf dem neuesten Stand halten.

§ 6. Knowledge Base und Supportdokumente

dab stellt dem Kunden über die SaaS-Lösung die vertraglich vereinbarte Dokumentation sowie Hilfen und Informationen zur dab-Software bereit, insbesondere aktuelle Dokumentationen für die dab-Software im PDF-Format, Hilfe zur Störungsbehebung und Informationen über neue Funktionen und Fehlerbehebungen bei der dab-Software.

§ 7. Mitwirkungspflichten des Kunden

dab kann seine Supportleistungen in vielen Fällen nur erfüllen, wenn der Kunde mitwirkt. Die Mitwirkungspflichten des Kunden sind insbesondere:

7.1 Benennung eines Ansprechpartners

Der Kunde muss dab einen zentralen Ansprechpartner benennen, welcher für den internen Support des Kunden verantwortlich ist und die Anwender bezüglich der Leistung, Funktionalität oder des Betriebs der dab-Software und der Beantwortung von Fragen betreut. Der Ansprechpartner steht dem Support von dab bei Störungsmeldungen im angemessenen Umfang zur Verfügung. Er hat Zugriff auf die Software und Systemumgebung und unterstützt die Störungsbearbeitung aktiv, insbesondere in dem er auf Anforderung Software und Systemumgebung neu startet, unaufgefordert Datensicherungen durchführt und benötigte Informationen bereitstellt.

7.2 Aufgaben des Ansprechpartners

Der Ansprechpartner ist zuständig für die Störungsmeldung und die Mitteilung der erforderlichen Informationen. Hierzu gehört eine ausführliche Beschreibung der Störung und ihrer wahrnehmbaren Auswirkungen auf den Betrieb der dab-Software, insbesondere die nachfolgenden Informationen:

- Name des Kunden
- Benennung der betroffenen dab-Software
- Beschreibung der Störung
- Angaben zur Reproduzierbarkeit der Störung

- Beginn und Dauer der Störung
- Informationen über etwaige Änderungen, an der dab-Software, bspw. Konfigurationen oder Aktualisierungen vor Eintritt der Störung
- Mitteilung der von der dab-Software angezeigten Fehlermeldungen sowie etwaiger Zusatzinformationen, z.B. Log-Dateien, Screenshots, Konfigurationsdateien
- Einordnung der Störung in die Prioritätsstufen 1 bis 4 mit Erläuterung, insbesondere Zahl der betroffenen Anwender, Auswirkungen auf den Geschäftsbetrieb und Dringlichkeit.

7.3 Sicherstellung der Systemvoraussetzungen

Der Kunde ist verpflichtet, die von dab vorgegebenen Systemvoraussetzungen einzuhalten und die Soft- und Hardwareumgebung nicht ohne Rücksprache mit dab hiervon abweichend zu ändern.

§ 8. Optionale Leistungen von dab

Der Kunde kann weitere Leistungen, die nicht von der Mängelgewährleistung (vgl. oben Ziff. 4.1) abgedeckt sind, bei dab gegen gesonderte Vergütung beauftragen, insbesondere:

- Unterstützung Monitoring und Administration der dab-Software als Managed Service
- verlängerte Servicezeiten regelmäßig oder an einzelnen Tagen/Wochenenden
- verkürzte Reaktionszeiten
- Schulungen für Anwender und Administratoren
- sonstige Dienstleistungen, z.B. Unterstützung bei der Konfiguration, dem Customizing und der Integration der dab-Software