

Service Level Agreement

Cloud & SaaS

1 Überblick

- 1.1 Dieses SLA beschreibt die Leistungen für d.velop Cloud & SaaS-Produkte abschließend. d.velop Cloud & SaaS-Produkte setzen sich aus einer oder mehreren d.velop cloud Apps zusammen. d.velop-Produkte sind die von d.velop entwickelten und betriebenen fachlichen Anwendungen.
- 1.2 SaaS beinhaltet die Aufrechterhaltung der Verfügbarkeit der d.velop-Produkte sowie deren Aktualisierung und Support. Die Leistungen werden in deutscher und englischer Sprache erbracht.

2 Verfügbarkeit der d.velop-Produkte

d.velop hält die Verfügbarkeit der d.velop-Produkte ab dem Zeitpunkt ihrer Bereitstellung aufrecht.

2.1 Verfügbarkeit, Betriebs- und Wartungs- und Geschäftszeiten

d.velop hält eine Verfügbarkeit von 99 % pro d.velop Produkt während der Betriebszeiten aufrecht. Die Betriebszeiten der d.velop Produkte sind 24 Stunden pro Tag, 7 Tage pro Woche, abzüglich angekündigter Wartungszeiten.

Die Wartungszeiten betragen bis zu 5 Stunden monatlich. Wartungsarbeiten werden möglichst außerhalb der üblichen Geschäftszeiten (montags bis freitags 8 bis 17 Uhr, ausgenommen bundeseinheitliche Feiertage) durchgeführt.

Ankündigungen und Inhalt von Wartungsarbeiten werden über das d.velop service portal oder per E-Mail bereitgestellt.

2.2 Messung und Berechnung der Verfügbarkeit

Die Verfügbarkeitsmessung erfolgt über ein API-Monitoring Tool, welches unabhängig von den d.velop Produkten betrieben wird.

Die Verfügbarkeit bezieht sich auf die Kernfunktionen der d.velop Produkte. Jedes d.velop Produkt setzt sich aus verschiedenen Kernfunktionen zusammen.

Die Kernfunktionen eines d.velop Produkts setzen sich aus mehreren Microservices zusammen. Ein Microservice stellt kleine Funktionen bereit, die unabhängig von anderen Microservices funktionieren, z. B. die Anzeige von PDF-Dokumenten.

Das API-Monitoring Tool misst minütlich die Verfügbarkeit der folgenden Kernfunktionen, in dem jeder Microservices eines d.velop Produkts gemessen wird. Fällt eine Kernfunktion eines d.velop Produkts vollständig aus, hat dies Einfluss auf die Verfügbarkeit des d.velop Produkts.

Die Verfügbarkeit wird auf Basis jedes Kalendermonats berechnet.

Die Berechnung erfolgt nach dieser Formel:

$$\text{Verfügbarkeit in Prozent} = \frac{(\text{Gesamtverfügbarkeit in Min.} - \text{Ausfallzeit in Min.})}{\text{Gesamtverfügbarkeit in Min.}} * 100$$

2.3 Andere Produkte (Fremd- Apps)

Verfügbarkeiten anderer Produkte ("Fremd-Apps", vom Kunden oder Dritten entwickelte Apps, auch über das d.velop App- Builder Programm erstellte) sind nicht Gegenstand dieses SLA.

Beeinträchtigt eine Fremd-App die Verfügbarkeit der d.velop Produkte, ist d.velop berechtigt, die Verfügbarkeit der d.velop Produkte einzuschränken bzw. je nach Ausmaß der Beeinträchtigung, zu sperren.

3 Support

Der d.velop Support unterstützt den Kunden bei Störungen bei der Nutzung der Software durch die Annahme und Bearbeitung von Störungsmeldungen.

3.1 Störungsmeldungsannahme

3.1.1 Ticketsystem

Störungen meldet der Kunde bevorzugt über das Online Support Ticketsystem (im Folgenden „Ticketsystem“), derzeit erreichbar über <https://www.d-velop.de> „Service & Support“.

Das Ticketsystem stellt bei einer Störungsmeldung des Kunden von ihm bereits erfasste kundenindividuelle Informationen zusammen und fragt formulargestützt die Angaben zur Störungsmeldung inklusive der Angabe der Störungsklasse (im Folgenden „Prioritätsstufe“) ab.

Bei Ticketerstellung wird der Kunde zu eingegebenen Schlagwörtern auf passende Hilfeartikel hingewiesen („knowledge base“).

Offene Tickets können vom Kunden eingesehen und bearbeitet werden.

3.1.2 E-Mail

Störungen kann der Kunde weiterhin per E-Mail melden (derzeit E-Mail an support@d-velop.de).

Störungsmeldungen, die d.velop per E-Mail erreichen, werden in das Ticketsystem übernommen, dort weiterbearbeitet und beantwortet. Diese Tickets erhalten automatisiert die Einordnung in Prioritätsstufe 3 (vgl. unten).

3.1.3 Telefon

Für Störungsmeldungen der Prioritätsstufen 1 und 2 stellt d.velop darüber hinaus innerhalb der Servicezeiten (vgl. unten) telefonischen Support bereit (derzeit unter +49-2542-9307-6000). Störungsmeldungen, die d.velop per Telefon erreichen, werden in das Ticketsystem übernommen, dort weiterbearbeitet und beantwortet.

3.2 Bearbeitung von Störungsmeldungen

3.2.1 Störungsanalyse und Prioritätsstufen

Insoweit die Störungsanalyse einen Sachmangel im Sinne der Allgemeinen Geschäftsbedingungen ergibt, übernimmt d.velop die hier beschriebene Störungsbearbeitung.

Ergibt die Störungsanalyse oder -bearbeitung Anhaltspunkte dafür, dass es sich bei der gemeldeten Störung nicht um einen Mangel handelt, teilt d.velop dies dem Kunden mit, bevor weiterer Aufwand getätigt wird. In Notfällen, bspw. drohendem Datenverlust, die eine ununterbrochene Störungsbearbeitung erfordern, kann d.velop die Mitteilung unverzüglich nachreichen.

Liegt kein Mangel vor, ist d.velop bei vorheriger Mitteilung und bei Notfällen berechtigt, den entstandenen Aufwand nach den aktuellen Standardpreisen im tatsächlich angefallenen Umfang in Rechnung zu stellen. Die weitere Bearbeitung von Störungen, die keine Mängel sind, kann der Kunde bei d.velop als gesonderte Dienstleistung gegen gesonderte Vergütung nach Aufwand in Auftrag geben (vgl. unten).

Störungsmeldungen werden in diese Prioritätsstufen eingeordnet:

Priorität 1 – kritisch

Es besteht eine dringende, betriebsverhindernde Störung bei der Software im Produktivbetrieb, welche die Mehrzahl der Anwender betrifft. Es gibt keine Möglichkeit, die Störung zu umgehen. Eine sofortige Lösung ist erforderlich.

Beispiele:

- Software stürzt unkontrolliert ab
- drohender Datenverlust
- kein Login der Anwender möglich
- kein Dokumentenabruf möglich

Störungen mit Priorität 1 müssen stets zusätzlich telefonisch gemeldet werden. Im Fall einer Störung mit Priorität 1 muss der technische Kontakt während der gesamten Bearbeitungszeit verfügbar sein. Sofern der erforderliche technische Kontakt nicht verfügbar ist, behält sich d.velop vor, die Priorität herunterstufen.

Priorität 2 – dringend

Wichtige Funktionen der Software im Produktivbetrieb stehen nicht zur Verfügung und die vereinbarte Nutzung ist erheblich eingeschränkt. Störungen mit Priorität 2 sollten stets zusätzlich telefonisch gemeldet werden.

Priorität 3 – normal

Einzelne weniger wichtige Funktionen (in Produktiv- oder Testbetrieb) stehen nicht zur Verfügung oder wichtige Funktionen sind nur durch Umgehen der Störung verfügbar.

Priorität 4 - nicht dringend

Es sind nur wenige Anwender bei ihrer Arbeit leicht oder sporadisch eingeschränkt. Die normale Arbeit ist nur gering beeinträchtigt. Oder es liegt eine einfache Anfrage zu einem Produkt oder Sachverhalt mit geringer Dringlichkeit vor.

3.2.2 Servicezeiten

Supportleistungen stellt d.velop während der Servicezeit bereit. Die Servicezeit ist von montags bis freitags (ausgenommen bundeseinheitliche Feiertage) jeweils von 08:00 bis 17:00 Uhr. Innerhalb der Servicezeit erfolgt die Bearbeitung der qualifizierten Störungsmeldungen. Ticketsystem und E-Mail stehen dem Kunden regelmäßig auch außerhalb der Servicezeiten zur Verfügung.

3.2.3 Reaktionszeit

Die Reaktionszeit beginnt mit Eingang der qualifizierten Störungsmeldung innerhalb der Servicezeiten und läuft nur während der Servicezeiten ab. Erfolgt die Störungsmeldung außerhalb der Servicezeiten, startet die Reaktionszeit mit dem Beginn der nächsten Servicezeit.

Die Reaktionszeit endet mit der Reaktion von d.velop auf die Meldung, insbesondere Hinweise zur Störungsbearbeitung oder zu einer Umgehungslösung oder einer Rückfrage zur Störungsmeldung.

Je nach Prioritätsstufe gelten folgende Reaktionszeiten:

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

3.2.4 Remote-Zugriff

Zur Unterstützung der Störungsanalyse stellt d.velop die Möglichkeit zum Remote-Zugriff bereit. Im Falle des Remote-Zugriffs wird in jedem Einzelfall eine Zustimmung durch den technischen Kontakt (s.u.) eingeholt und der Zugriff wird von diesem überwacht.

4 Aktualisierungen

Im Rahmen der Pflegeleistungen stellt d.velop neue Versionen der Software kontinuierlich bereit. Die neuen Versionen werden im Cloudbereich des Kunden (abgesicherter eigener Cloudbereich des Kunden, sog. Mandant) automatisch bereitgestellt. Die Software wird funktional und technisch weiterentwickelt. Außerdem werden regelmäßig Mängel (im Sinne der AGB) auch außerhalb des vereinbarten Mängelhaftungszeitraumes behoben.

5 Dokumentation und Hilfen

Über das d.velop service portal stellt d.velop die vertraglich vereinbarte Dokumentation sowie Hilfen und Informationen zur Software bereit, insbesondere

- aktuelle Dokumentationen für die Software als elektronisches Dokument in einem gängigen Format
- „knowledge base“, hier sind Hilfeartikel zur Störungsbehebung und „How-to Anleitungen“ zu finden
- Informationen über die geplanten Funktionen und Fehlerbehebungen neuer Versionen
- Abkündigung von Software (Product End of Life – EOL)

6 Mitwirkung des Kunden

Die Leistungen von d.velop sind von der Mitwirkung des Kunden abhängig. Die Mitwirkungspflichten des Kunden sind insbesondere:

6.1 Technischer Kontakt

Die direkte Kommunikation zwischen dem d.velop Support und dem Kunden erfolgt über die „technischen Kontaktpersonen“ (im Folgenden „technischer Kontakt“) des Kunden. Der Kunde kann bis zu fünf Personen als technische Kontakte benennen; zugelassen sind hierbei auch „Vertrauens-Personen“ außerhalb des Unternehmens, z. B. von IT-Dienstleistern.

Der technische Kontakt ist verpflichtet, sich für die Nutzung der Software zu qualifizieren.

Der technische Kontakt ist verantwortlich für den internen Support des Kunden, welcher die Anwender bezüglich der Leistung, Funktionalität oder des Betriebs der Software und der Beantwortung von Fragen betreut.

Der technische Kontakt steht dem d.velop Support bei Störungsmeldungen im angemessenen Umfang zur Verfügung. Er hat Zugriff auf die Software und Systemumgebung (z.B. SAP- System, Domain-Controller) und unterstützt die Störungsbearbeitung aktiv, insbesondere in dem er auf Anforderung Software und Systemumgebung neu startet, unaufgefordert Sicherungen durchführt und benötigte Informationen bereitstellt.

Der technische Kontakt registriert sich für einen personalisierten Zugang zum Ticketsystem und zum d.velop service portal (derzeit unter <https://portal.d-velop.de/registration/de>), in die er die erforderlichen Daten eingibt.

6.2 Qualifizierte Störungsmeldung

Unabhängig vom gewählten Kommunikationsweg ist Voraussetzung für die Störungsanalyse von d.velop, dass von dem Kunden eine qualifizierte Störungsmeldung erfolgt. Hierzu gehört eine ausführliche Beschreibung der Störung und ihrer wahrnehmbaren Auswirkungen. Der Kunde wird hierbei keine personenbezogenen Daten übermitteln. Die folgenden Fragen bzw. Anforderungen werden hierbei, soweit möglich, beantwortet:

- Für welchen konkreten Kunden erfolgt die Störungsmeldung?
- Wie äußert sich die Störung? Was funktioniert nicht mehr?
- (Wie) Ist die Störung nachvollziehbar und reproduzierbar?
- Welche Software ist betroffen?
- Seit wann besteht die Störung? Hat die Software zuvor störungsfrei funktioniert?
- Informationen über etwaige Änderungen, an der Software bspw. Konfigurationen oder Aktualisierungen
- Kopie und Übermittlung der von der Software angezeigten Fehlermeldungen sowie etwaiger Zusatzinformationen insoweit zur Störungsanalyse erforderlich, z. B. aufgerufene URL, Log-Dateien, Screenshots, Konfigurationsdateien
- Einordnung in die Prioritätsstufen 1 bis 4 mit Erläuterung, v. a. wie viele Anwender betroffen sind, Geschäftsauswirkung und Dringlichkeit

6.3 Einhaltung der Systemvoraussetzungen

Die Leistungen der d.velop sind von der Mitwirkung des Kunden abhängig. Die Mitwirkungspflichten des Kunden sind insbesondere:

- Einhaltung der Systemvoraussetzungen
- Schaffung der für die Nutzung von Drittprodukten mit den d.velop Apps erforderlichen Voraussetzungen, insbesondere Internetverbindung und ein Endgerät (z.B. Smartphones, Tablets, Notebooks) mit einem aktuellen Browser.

7 Unzulässige Nutzung

Der Kunde wird Cloud & SaaS-Produkte nicht vertragswidrig nutzen. Vertragswidrig ist insbesondere

- Schutzrechte Dritter wie Marken, Urheber- und Namensrechte zu verletzen,
- beleidigende, verleumderische, pornografische, jugendgefährdende oder sonst strafrechtlich relevante Inhalte einzustellen,
- andere Kunden und/oder Dritte unzumutbar zu belästigen, etwa durch unverlangt zugesandte Werbung (Spam) sowie anzügliche oder sexuell geprägte Kommunikation,
- über die mit den Cloud & SaaS-Produkten bereitgestellten Funktionalitäten und Schnittstellen hinausgehende Mechanismen, Software und/oder Skripte einzusetzen, insbesondere wenn hierdurch die Leistungen von d.velop blockiert, modifiziert, kopiert oder überschrieben werden,
- schadcodehafte oder virenbehaftete Dokumente, Dateien und Daten mit Cloud & SaaS-Produkten von d.velop zu verarbeiten, sowie zu versuchen, die Cloud & SaaS-Produkte, deren Sicherheitssysteme oder die dort verfügbaren Inhalte durch Datenveränderung (§ 303a StGB), Computersabotage (§ 303b StGB), Fälschung beweisbarer Daten (§ 269, 270 StGB), Unterdrückung beweisbarer Daten (§ 274 StGB), Computerbetrug (§ 263a StGB), Ausspähen von Daten (§ 202a StGB), Abfangen von Daten (§ 202b StGB) oder andere Straftaten zu beeinträchtigen. d.velop wird entsprechende Versuche bei der zuständigen Staatsanwaltschaft zur Anzeige bringen.

8 Zusätzliche Leistungen von d.velop gegen gesonderte Beauftragung

Auf Wunsch des Kunden unterbreitet d.velop gerne ein Angebot über folgende zusätzliche Leistungen:

- Unterstützung beim Betrieb, d. h. Monitoring, Administration, z. B. als "managed service"-Leistung
- Bearbeitung von Störungen, die nicht auf einem Mangel der Software beruhen bzw. nicht von d.velop zu vertreten sind

- verlängerte Servicezeiten regelmäßig oder an einzelnen Tagen/Wochenenden
- verkürzte Reaktionszeiten
- Standard oder Individual-Schulungen für Anwender und Administratoren
- sonstige Dienstleistungen, z.B. Unterstützung bei der Konfiguration, dem Customizing und den Integrationen