



SERVICE LEVEL AGREEMENT

Declaree GmbH

Mobile & Online Expense Management

Dieses Dokument beschreibt die zu erbringenden Dienstleistungen, die Rechte und die Pflichten von sowohl dem Anbieter als auch dem Kunden in Bezug auf das vereinbarte Qualitätsniveau (Service Level) der zu erbringenden Dienstleistung.

Überarbeitungsdatum: 01.02.2018

© Declaree, 2017

Alle Rechte vorbehalten. Keinerlei Inhalt dieses Dokuments darf vervielfältigt, in einer automatisierten Datenbank gespeichert oder öffentlich bekannt gemacht werden, unabhängig von der jeweiligen Form oder Weise, sei es elektronisch, mechanisch, durch Fotokopien, Aufnahmen oder auf sonstige Weise, es sei denn, dass eine vorherige schriftliche Zustimmung von Declaree GmbH vorliegt. Zwecks Zustimmung wenden Sie sich an:

Declaree GmbH
 Friedrichstraße 171
 10117 Berlin

1 Einleitung

Dieses Service Level Agreement (SLA) spezifiziert:

- Die Dienstleistungen und die Verantwortlichkeiten
- Die Qualitätseigenschaften und das vereinbarte Qualitätsniveau (Serviceniveau); und
- Die Prozesse, die die Qualität der Dienstleistung gewährleisten.

Das Ziel des SLA ist, die gesamten Regeln und Verfahren festzulegen, an die die Parteien während der gesamten Dauer des SLA gebunden sind.

In diesem SLA werden Begriffe großgeschrieben. Die Begriffsbestimmungen sind in Anlage A enthalten.

1.1 Vertrag und Parteien

Der Auftraggeber ist ,
 mit Sitz in ,
 nachfolgend "Auftraggeber" genannt.

Der Lieferant ist Declaree GmbH, mit Sitz in Rotterdam, Niederlande, nachfolgend "Declaree" genannt. nachfolgend einzeln "Partei" und gemeinsam "Parteien" genannt.

Declaree erklärt sich dazu bereit, gegenüber dem Auftraggeber den Service, wie in diesem SLA beschrieben, in Bezug auf die Nutzung der Software von Declaree durch den Auftraggeber zu erbringen.

Dieses SLA ist wesentlicher Bestandteil des SaaS-Vertrages zwischen dem Auftraggeber und Declaree. Das SLA gilt für die Dauer des SaaS-Vertrages und bleibt in Kraft, bis dieses durch ein von den Parteien unterzeichnetes neues Exemplar des SLA ersetzt wird. Unterstützung wird für die Dauer des SaaS-Vertrages gewährt. Eine Beendigung des SaaS-Vertrages führt zur Beendigung der Unterstützung und des Service und umgekehrt.

Declaree nimmt eine jährliche Evaluation des gesamten Service von Declaree vor. Bei diesen Evaluationen können Änderungen am SLA vorgenommen werden. Zwischenzeitliche Änderungen können auf Anfrage besprochen werden.

Der Auftraggeber erklärt, dass er eine Abschrift der "Acceptable Use Policy" (AUP) (Anlage D zu diesem Vertrag) von Declaree empfangen hat und diese zur Kenntnis genommen hat und stellt sicher, dass die Nutzer der Dienstleistung sich daran halten. Der Auftraggeber unternimmt die notwendigen Schritte gegen diejenigen, die die Dienstleistung missbrauchen, sobald der Missbrauch festgestellt wird. Missbrauch in diesem Zusammenhang bedeutet die Nutzung der Dienstleistung in Widerspruch zu Buchstaben und Geist der AUP.

1.2 Ziel und Inhalt des Service

Das Ziel des Service ist, dem Auftraggeber die effektive und effiziente Nutzung von Declaree zu vereinfachen, ohne dass dieser unnötig mit der Verwaltung einer hierfür notwendigen Betriebsumgebung belastet wird.

Der Inhalt des Service durch Declaree setzt sich zusammen aus:

- Bereitstellen einer Betriebsumgebung;
- Bereitstellen von Software; und
- Leisten von Unterstützung.

Für die Software wird durch Declaree eine Betriebsumgebung auf einer Hard- und Softwareplattform in einem Rechenzentrum eingerichtet, nachfolgend "Einrichtung" genannt, welche von Declaree betreut wird.

2 Service-Definition

2.1 Unterstützter Prozess

Der unterstützte Betriebsprozess beim Auftraggeber bezieht sich auf eine Funktions- und Anwendungsverwaltung der bereitgestellten Anwendung.

2.2 Service-Objekte

Die Software, die für die Funktions- und Anwendungsverwaltung bereitgestellt wird, besteht aus der abgenommenen Funktionalität der Declaree Anwendung.

Der Auftraggeber hat über das Internet Zugang zur Einrichtung von Declaree über die vom Auftraggeber sicherzustellende Datenkommunikationsverbindung. Declaree ist für die Verbindung der Einrichtung mit dem Internet und die Instandhaltung dieser Verbindung verantwortlich. Declaree ist nicht verantwortlich für die Datenkommunikation zwischen den Internetanschlusspunkten von Declaree und dem Auftraggeber.

2.3 Service-Support

Die Unterstützung von Declaree setzt sich aus folgenden Hauptaktivitäten zusammen:

- Anwendungsverwaltung für die Software;
- Technische Verwaltung der Einrichtung; und

- Nutzerunterstützung 2. Stufe.

Die Anwendungsverwaltung der Software führt zu folgenden Ergebnissen:

- funktionierende Funktionalität;
- reparierte Mängel an der Funktionalität; und
- eingeführte neue Versionen der Software.

Beim Einführen von neuen Versionen der Software wird der Zeitpunkt der Einführung rechtzeitig im Voraus an den Auftraggeber mitgeteilt.

Die technische Verwaltung der Einrichtung führt zu folgenden Ergebnissen:

- Backup von Daten;
- Zurücksetzen von Backups bei technischen Störungen;
- hinreichende Performance des Produktionssystems; und
- sichere Umgebung gegen unberechtigten Zugang.

Das Zurücksetzen eines Backups auf Verlangen des Auftraggebers (Convenience Restore), das sich nicht auf eine technische Störung bezieht, ist nicht von diesem SLA umfasst. Die Ausführung eines Convenience Restore ist mit Zusatzkosten verbunden.

Für die Unterstützung des Auftraggebers bei der Nutzung der Software richtet Declaree einen Supportdesk für Nutzerunterstützung 2. Stufe ein. Der Auftraggeber kann sich an diesen Supportdesk wenden mit:

- Funktionsfragen
- Der Meldung von Vorfällen
- Informationsbereitstellung

Die Gewährung einer Nutzerunterstützung 1. Stufe und einer funktionellen Verwaltung der Software ist ausdrücklich nicht von der Unterstützung durch Declaree umfasst. Der Auftraggeber ist, wie in Kapitel 4 beschreiben, selbst dafür verantwortlich.

2.4 Service-Installation

Nach Erhalt des unterzeichneten Vertrages wird Declaree in Rücksprache mit dem Auftraggeber eine ausgestattete Einrichtung zugunsten des Auftraggebers zur Verfügung stellen. Dem Auftraggeber werden für seinen Administrator ein Benutzername und ein Passwort bereitgestellt. Mit diesen Daten kann der Auftraggeber die Software benutzen.

2.5 Service-Beendigung

Bei Beendigung des Vertrages, dessen Bestandteil dieses SLA ist, wird der Service von Declaree gegenüber dem Auftraggeber zum Zeitpunkt der Beendigung des Vertrages beendet.

Declaree wird die Daten des Auftraggebers in Abstimmung mit dem Auftraggeber zu einem zu vereinbarenden Zeitpunkt in Form eines Datenexports digital zur Verfügung stellen. Declaree wird den Zugang des

Auftraggebers zur Software bei Beendigung des Vertrages sperren. Declaree wird ebenfalls nach Aushändigung der Daten des Auftraggebers an den Auftraggeber dazu übergeben, alle Umgebungen des Auftraggebers in der Einrichtung von Declaree, einschließlich aller Daten (auch Backups) des Auftraggebers, zu entfernen. Innerhalb von 5 Wochen nach dem Beendigungsdatum des Vertrages werden alle Daten des Auftraggebers nicht mehr auf den Systemen oder Datenträgern von Declaree vorhanden sein.

3 Serviceniveau-Spezifikation

3.1 Verfügbarkeit

Die Verfügbarkeit der Software wird als Prozentsatz an der gesamten Zeit innerhalb des Servicefensters, in dem die Software verfügbar sein muss, ausgedrückt. Das Servicefenster läuft an Werktagen von 09.00 bis 17.00 Uhr niederländischer Zeit. Die Software wird auch außerhalb des Zeitfensters verfügbar sein, es sei denn, dass dem Auftraggeber etwas anderes rechtzeitig mitgeteilt wurde. Stunden außerhalb des Servicefensters werden jedoch nicht in unten angegebener Verfügbarkeitsberechnung berücksichtigt.

Innerhalb des Servicefensters wird eine Verfügbarkeit von 99,5 % pro Quartal garantiert. Auf Jahresbasis beträgt die Verfügbarkeit garantiert 99,9 %, auf Grundlage einer Messung von 24 Stunden pro Tag und vorbehaltlich Wartungszeiträumen.

Pro Quartal wird die Verfügbarkeit während eines Zeitraums von 3 Monaten gemessen. Die Verfügbarkeit wird wie folgt berechnet:

$$\frac{(\text{Stunden außerhalb Servicefenster}) - / - (\text{Stunden Downtime innerhalb Servicefenster})}{((\text{Stunden innerhalb Servicefenster}))} \times 100 \%$$

Downtime ist definiert als die Zeit, in der der Auftraggeber die Software nicht benutzen kann. Downtime außerhalb des Servicefensters wird in dieser Berechnung der Verfügbarkeit nicht berücksichtigt. Die Software wird erst dann als verfügbar angesehen, wenn der Auftraggeber per E-Mail darüber informiert wurde oder nachdem ein entsprechender ernsthafter Versuch unternommen wurde.

Ein Wartungsfenster wird höchstens ein Mal pro Monat reserviert. Declaree wird, falls ein reserviertes Wartungsfenster in Anspruch genommen wird, dies rechtzeitig an den Auftraggeber mitteilen, unter Angabe der Zeitpunkte, an denen die Kapazität ganz oder teilweise aufgrund der Ausführung von (periodischer) Wartung zwecks Optimierung oder Wachstums der Einrichtung und Software nicht verfügbar sein wird. Declaree ist verpflichtet, den Auftraggeber frühestmöglich über eine tatsächliche Inanspruchnahme eines reservierten Wartungsfensters in Kenntnis zu setzen, dabei gilt eine Mindestfrist von 8 Arbeitsstunden vor der Inanspruchnahme. Zeitpunkte, an

denen das Wartungsfenster vorgesehen ist, werden über die Website von Declaree oder per E-Mail mitgeteilt. Das Wartungsfenster findet außerhalb des Servicefensters statt.

Geplante Downtime findet auf das Wartungsfenster Anwendung. Ungeplante Downtime bezieht sich auf alle anderen Zeiträume und Umstände, die durch eine Nichtverfügbarkeit der Software gekennzeichnet sind. Ungeplante Downtime außerhalb des Servicefensters wird in der Berechnung der Verfügbarkeit nicht berücksichtigt.

Declaree stellt bei Kalamitäten eine angemessene Ausweichlösung sicher. Die Ausweichlösung hat zum Ziel, die Downtime zu minimieren, und hat ein möglichst hohes Serviceniveau sicherzustellen. Das Einrichten einer angemessenen Ausweichmöglichkeit dauert höchstens 1 Tag.

3.2 Performance

Declaree macht es sich zur Aufgabe, die Performance der Software zu überwachen und zu verbessern. Bezugspunkt für die Performance der Software ist die Einrichtung von Declaree. Bei der Messung der Performance wird die Datenkommunikationsverbindung des Auftraggebers mit dem Internet und den Arbeitsstationen des Auftraggebers (einschließlich Mobilgeräten) außer Acht gelassen. Die Performance, welche der Auftraggeber feststellt, hängt von diesen Komponenten ab, auf welche Declaree keinen Einfluss ausüben kann.

Declaree wird die Performance bei der Einführung von neuen Versionen der Software und bei Änderungen an der Konfiguration der Einrichtung messen und prüfen.

Declaree wird den Auftraggeber über die Ergebnisse der Messungen und die Einführung von Verbesserungen in Kenntnis setzen.

3.3 Sicherheit

Declaree ergreift alle ihr möglichen Maßnahmen um zu vermeiden, dass unbekannte und unberechtigte Personen Zugang zur Software, der Einrichtung und den inhaltlichen Daten des Auftraggebers erhalten oder diese nutzen können.

Mitarbeiter des Auftraggebers haben nur dann Zugang zur Software, wenn der Auftraggeber dies selbst autorisiert. Declaree garantiert, dass andere Kunden von Declaree auf keinerlei Weise Zugang zu den inhaltlichen Daten des Auftraggebers erhalten können, es sei denn, dass der Auftraggeber selbst Mitarbeitern von anderen Kunden die Autorisation erteilt.

Für die Datenverbindung des Auftraggebers mit der Software benutzt Declaree eine SSL-Verbindung. Mit dieser Verbindung werden alle Daten über

mindestens eine 128-Bit-SSL-Verbindung verschlüsselt abgerufen und versendet.

Ein physischer Zugang zur Einrichtung im Rechenzentrum ist nur auf Grundlage von erteilten Autorisationen möglich. Ohne gültige Autorisationen kann das Rechenzentrum nicht betreten werden.

Declaree gewährleistet die Integrität der inhaltlichen Daten des Auftraggebers durch regelmäßige Backups, welche außerhalb des Rechenzentrums auf einem anderen geschützten Server gespeichert werden.

Declaree benutzt bei Wartungsarbeiten eine VPN- & SSH-Verbindung zur Einrichtung. Mit dieser Verbindung wird die komplette Verbindung verschlüsselt, wodurch der Datenaustausch durch unberechtigte Personen nicht sichtbar gemacht werden kann.

Neu herausgegebene Sicherheitsupdates des angewandten Betriebssystems (Debian) werden periodisch heruntergeladen und installiert.

3.4 Kapazität

Die Kapazität der bereitgestellten Software und Einrichtung wird als Anzahl gleichzeitiger Instanzen (Calls, RFCs) und gleichzeitiger Nutzer in der Betriebsumgebung des Auftraggebers ausgedrückt.

Der Auftraggeber wird über hinreichende Kapazität zur Nutzung der Software innerhalb der festgelegten Serviceneiveaus, wie in diesem SLA beschrieben, verfügen. Während der Laufzeit des Vertrages kann sich die Nutzung der Software ändern. Es ist für beide Parteien wichtig, Einsicht in Trends zu haben, die sich auf dem Gebiet der Kapazität ereignen, sodass eine etwaige Veränderung rechtzeitig berücksichtigt werden kann.

3.5 Konformität

Als Betriebssystem kommt Debian zum Einsatz. Neue Releases des angewandten Betriebssystems werden auf einer separaten Umgebung gründlich getestet und erst anschließend erfolgt die Einführung in Bezug auf die Produktionsumgebung.

Das Rechenzentrum (TransIP), in dem sich die Einrichtung von Declaree befindet, befindet sich in den Niederlanden und entspricht den Anforderungen auf dem Gebiet von Sicherheit, Verwaltung und Kontinuität, die an ein professionelles Rechenzentrum gestellt werden dürfen.

In extremen Notfällen, in denen das Rechenzentrum nicht mehr funktionieren kann, kann eine angemessene Ausweicheinrichtung benutzt werden. Diese Ausweicheinrichtung ist mindestens 10 Kilometer vom Rechenzentrum entfernt.

3.6 Backup

Declaree gewährleistet die Sicherung der inhaltlichen Daten des Auftraggebers mittels eines festen Backup-Verfahrens.

Von den inhaltlichen Daten des Auftraggebers werden wenigstens 1 Mal pro Tag online ohne Downtime Backups erstellt. Die Backups werden sowohl vor Ort als auch extern gespeichert. Declaree garantiert einen maximalen Verlust von 2 Tagen in Bezug auf die inhaltlichen Daten des Auftraggebers.

3.7 Supportdesk

Den Supportdesk von Declaree bildet die Nutzerunterstützung 2. Stufe. Dieser Supportdesk führt unter anderem folgende Arbeiten aus:

- Registrierung von Meldungen;
- Diagnose von Vorfällen und Sich kümmern um Lösungen;
- Rückmeldung bei der Nutzerunterstützung 1. Stufe des Auftraggebers; und
- gegebenenfalls Starten eines Eskalationsprozesses.

Falls ein Vorfall nicht die Folge eines Mangels an der Software ist oder nicht von diesem Vertrag umfasst ist, wird Declaree die Bearbeitung des Vorfalls ablehnen. Declaree wird den Auftraggeber hierüber per E-Mail in Kenntnis setzen.

Abhängig von den vereinbarten Dringlichkeitscodes gelten bestimmte Reaktionszeiten, innerhalb welcher Declaree mit der Lösung von Vorfällen beginnt. Eine Begriffsbestimmung der Dringlichkeitscodes und der Reaktionszeiten ist in untenstehender Tabelle angegeben. Durch Declaree verifizierte Vorfälle mit dem Code 1 werden bei der Berechnung der Verfügbarkeit im Sinne von Paragraph 3.1 berücksichtigt.

Dringlichkeitscode	Beschreibung	Reaktionszeit
1	Sehr ernst Der Vorfall hat zur Folge, dass die Software nicht mehr verfügbar ist und keiner der Mitarbeiter des Auftraggebers sie benutzen kann.	1 Arbeitsstunde
2	Ernst Der Vorfall hat zur Folge, dass eine oder mehrere Komponenten der Software nicht mehr verfügbar ist bzw. sind und einige Mitarbeiter des Auftraggebers sie nicht mehr benutzen können oder eine Störung bei der Nutzung erfahren.	4 Arbeitsstunden
3	Gering	2 Werktage

	Der Vorfall hat zur Folge, dass einer der Mitarbeiter des Auftraggebers die Software nicht mehr benutzen kann oder eine Störung bei der Nutzung erfährt.	
4	Sehr gering Nicht für ein operationelles Funktionieren der Software wichtige Fragen oder Anfragen.	5 Werktage

Ein innerhalb des Supportfensters gemeldeter Vorfall mit dem Dringlichkeitscode 1 wird jederzeit am gleichen Werktag durch Declaree in Bearbeitung genommen.

Für die Ausführung von Arbeiten gilt ein Supportfenster des Supportdesks unter Zugrundelegung der Arbeitszeiten an Werktagen von Montag bis Freitag. Der Supportdesk ist wie folgt erreichbar:

Telefon +49 (0)30 – 7262 18 76
E-Mail support@declaree.com

Declaree wird nur in äußersten Ausnahmefällen und nur nach Urteil von Declaree selbst Unterstützung am Standort des Auftraggebers zur Lösung eines Vorfalls leisten.

Das Geben einer Schulung für Nutzer des Auftraggebers ist nicht Teil der Arbeiten des Supportdesks. Auf Verlangen des Auftraggebers wird Declaree ein separates Angebot für eine Schulung unterbreiten, welches nicht Bestandteil dieses SLA ist.

3.8 Zusatzdienstleistungen (gegen Vergütung)

Der Auftraggeber ist Eigentümer der Daten, die mittels der SaaS-Dienstleistung registriert, bearbeitet und veröffentlicht werden. Falls der Auftraggeber einen vollständigen Export aller seiner Daten wünscht, der nicht unter Punkt 2.5 (Service Beendigung) fällt, wird Declaree dies unverzüglich zu einem Festpreis vornehmen, wie im SaaS-Vertrag geregelt. Der Datenexport wird in digitaler Form bereitgestellt. Die Anzahl anzufordernder Datenexporte ist auf 1 pro Quartal beschränkt.

Zusatzdienstleistungen auf Verlangen des Auftraggebers, die (implizit oder explizit) nicht von diesem SLA umfasst sind, werden in Rücksprache mit dem Auftraggeber geplant und ausgeführt. Die Arbeiten werden auf Grundlage einer Nachberechnung zu den geltenden Tarifen, wie im SaaS-Vertrag geregelt, in Rechnung gestellt.

3.9 Kalamitäten und maximale Downtime

In untenstehender Tabelle sind einige Kalamitäten mit der maximalen (ununterbrochenen) Downtime genannt. Ebenso ist eine Risikoeinschätzung pro Kalamität angegeben.

Kalamität	Risiko	Aktion	Max. Downtime*
Festplatte im Primärserver stürzt ab	Mittelschwer	RAID-Schaltung	keine
Andere Hardwarestörung im Primärserver	Groß	Auf Sekundärserver umschalten	1 Stunde
Softwarestörung auf dem Server	Groß	Auf Sekundärserver umschalten	1 Stunde
DDos-Angriff auf Server	Mittelschwer	Maßnahme gegen Angriff	4 Stunden
Kapazität des Primärservers ist zu begrenzt	Klein	Upgraden des Primärservers	2 Stunden
Brand oder andere große Kalamität im Datenzentrum	Sehr klein	Server an anderem Standort einrichten	8 Stunden
Ausfall aller Netzwerkverbindungen zum Datenzentrum	Sehr klein	Server an anderem Standort einrichten	8 Stunden

* Maximale Downtime ist die maximale Zeit, die benötigt wird, um nach Feststellung der Kalamität wieder einen betriebsbereiten Zustand herzustellen.

Im Datenzentrum, wo die Server sich befinden, ist rund um die Uhr, sieben Tage die Woche jemand anwesend, wodurch bei einer kleinen Kalamität innerhalb von 15 Minuten nach Meldung gehandelt werden kann (etwa Austauschen einer Festplatte). Bei einer größeren Kalamität wird ein Mitarbeiter innerhalb von 2 Stunden vor Ort sein, um gegebenenfalls einen neuen Server zu installieren. Auch ist es mithilfe von Fernsteuerung möglich, bei einer Kalamität zwischen dem Primär- und Sekundärserver zu wechseln. Diese Aktion kann durch 3 Mitarbeiter von Declaree ausgeführt werden und dauert höchstens 60 Minuten.

4 Randbedingungen

Für die funktionelle Verwaltung der Software ist der Auftraggeber verantwortlich. Die funktionelle Verwaltung setzt sich zusammen aus:

- Einrichten und Verwalten von Nutzerprofilen und Nutzern;
- Konfiguration und Verwaltung von Declaree Administration; und
- (falls erforderlich) Aufstellen von spezifischer Nutzerdokumentation.

Der Auftraggeber wird im eigenen Unternehmen eine Nutzerunterstützung 1. Stufe einrichten, wo Rat und Hilfe zur Nutzung und der Funktionsweise der Software durch Mitarbeiter des Auftraggebers eingeholt werden können und wo Vorfälle gemeldet und gebündelt werden können.

Im Unternehmen des Auftraggebers sind Ansprechpartner für die Nutzerunterstützung 1. Stufe zu bestimmen, die namens des Auftraggebers Kontakt zum Supportdesk von Declaree aufnehmen dürfen. Diese Ansprechpartner sind in Anlage C genannt und müssen während des Servicefensters für Declaree erreichbar sein.

Der Auftraggeber wird dem Supportdesk von Declaree alle Informationen zur Verfügung stellen, die zur Ermöglichung der Untersuchung der gemeldeten Vorfälle notwendig sind. Der Auftraggeber hat pro Vorfall folgende Daten mitzuteilen:

- Name des Melders;
- Richtige und vollständige Beschreibung der Anfrage oder des Vorfalls; und
- Dringlichkeitscode (in Rücksprache mit Declaree).

Declaree garantiert eine gute Funktionsweise der Software, wenn bestimmten Spezifikationen bzgl. der Arbeitsstationen (einschließlich Mobiltelefonen), der Browsersoftware und der Bandbreite der Internetverbindung beim Auftraggeber entsprochen wird. Die Minimalanforderungen, die für die Spezifikationen gelten, sind in Anlage B genannt.

In folgenden Fällen kann Declaree die im SLA vereinbarten Serviceniveaus vorübergehend nicht erbringen, jedoch wird Declaree, wo möglich, dafür sorgen, dass eine Lösung im gegenseitigen Einvernehmen schnellstmöglich gefunden wird:

- Anhalten der Betriebsumgebung auf schriftliches Verlangen des Auftraggebers;
- Nichterreichbarkeit der Einrichtung infolge von vereinbarter oder angekündigter Wartung durch Declaree;
- nachweisbare Brüche in der öffentlichen Telekommunikationsinfrastruktur im Sinne des Wet op de Telecommunicatievoorzieningen (dt. Gesetz zu Telekommunikationsanlagen);
- unrichtiges und unqualifiziertes Handeln des Auftraggebers;
- unberechtigter Zugang zur Einrichtung und zur Software durch Dritte; und
- falsche Nutzung der Software durch den Auftraggeber.

5 Service-Management

5.1 Entscheidungszeitpunkte und Besprechungsstruktur

Das Management zu den Services dieses SLA ist durch operationelle Vereinbarungen zwischen Declaree und dem Auftraggeber festzulegen. Beide Parteien sind für diesen Prozess verantwortlich.

Die Besprechungsstruktur und die Berichterstattung werden in erster Linie anhand der zu treffenden Entscheidungen zur Serviceerbringung bestimmt. In untenstehender Übersicht sind die von den Parteien zu treffenden Entscheidungen knapp genannt.

Entscheidung	Erforderliche Informationen	Befugnis	Zeitpunkt
Einverständnis Service-Installation		A: Service Manager	Anfang Service
Service-Evaluation	SLA und Serviceberichterstattung	A: Service Manager D: Account Manager	Jährlich
Änderung der operationellen Arbeitsweise	SLA und Änderungsvorschlag	A: Service Manager	Ad hoc
Serviceänderung		A: Service Manager D: Account Manager	Ad hoc
Vertragsbeendigung		A: Auftraggeber	Servicebeendigung

A = Auftraggeber, D = Declaree

Falls die Parteien es für notwendig erachten, werden sie eine strategische Besprechung abhalten, deren Häufigkeit näher zu bestimmen ist. Ziel der strategischen Besprechung ist das Besprechen der Dienstleistungserbringung und der Austausch von Informationen über neue Marktentwicklungen und Entwicklungen bei beiden Parteien, die sich gegebenenfalls in Zukunft auf die Dienstleistungserbringung auswirken.

5.2 Service-Evaluation und -Änderungen

Ziel der Service-Evaluation ist das Besprechen der Qualität der Dienstleistungserbringung von Declaree gegenüber dem Auftraggeber, wie im SLA beschrieben. Ebenso werden während dieser Evaluation Zusatzdienstleistungen vor dem Hintergrund erörtert, wie diese von Declaree angeboten werden (können). Es können unter anderem folgende Angelegenheiten erörtert werden:

- alle in diesem Vertrag Declaree und dem Auftraggeber übertragenen Aufgaben;
- die Qualität der Ausführung der Aktivität durch Declaree;

- der Inhalt des SLA; und
- Planung und Änderungen in Bezug auf die Einrichtung.

Die Service-Evaluation wird durch den Service Manager des Auftraggebers und den Account Manager von Declaree ausgeführt. Die Teilnehmer an der Evaluation werden nur nach vorheriger Rücksprache zwischen Declaree und dem Auftraggeber ausgetauscht. Vereinbarungen mit dem Auftraggeber zur Service-Evaluation sind in Anlage C genannt. Spezifische Ergebnisse der Service-Evaluation in Form von Aktionen und Entscheidungen werden in einem Servicebericht näher beschrieben.

5.3 Eskalation

Falls ein Vorfall auf der Ebene des operationellen Arbeitsfeldes aus Sicht des Auftraggebers oder von Declaree nicht zufriedenstellend gelöst wird, können beide Parteien entsprechend untenstehendem Schema eskalieren.

Eskalationsebene	Auftraggeber	Declaree
1.	Nutzerunterstützung 1. Stufe.	Supportdesk
2.	Service Manager	IT-Operations
3.	Auftraggeber	Geschäftsführer

6 Preise und Tarife

Die Vergütung für die Services, die in diesem SLA beschrieben sind, wird in einem Vertrag zwischen dem Auftraggeber und Declaree festgelegt, dessen wesentlicher Bestandteil dieses SLA ist.

6.1 Zusatzsupport

Declaree kann auf Verlangen des Auftraggebers zusätzliche Supportdienstleistungen anbieten. Zusätzliche Supportdienstleistungen, die nicht Bestandteil der Lösung eines vom Auftraggeber gemeldeten Vorfalls sind, werden nach schriftlicher Auftragserteilung des Auftraggebers zu den geltenden Tarifen erbracht.

Zusätzliche Supportdienstleistungen sind nicht von diesem Vertrag umfasst. Für die Ausführung der Zusatzarbeiten wird vorher ein gesondertes Angebot unterbreitet.

6.2 Entschädigungs- / Vertragsstrafenregelung

Falls die Verfügbarkeit der Software, gemessen während eines Zeitraums von 3 Monaten, sich unterhalb des vorgesehenen Niveaus bewegt, wird Declaree einen Preisnachlass gewähren. Der Gesamtbetrag des zu gewährenden Preisnachlasses beträgt für Declaree höchstens 15 %. Für die Bestimmung des Preisnachlasses gilt folgende Staffelung.

100,0 %	98,5 %	0 %
98,4 %	97 %	5 %
97,0 %	95,0 %	10 %
94,9 %	0,0 %	15 %

Der Preisnachlass gilt für den Betrag, der sich auf den Zeitraum von 3 Monaten bezieht, in dem eine Änderung des Serviceniveaus eingetreten ist. Eine Verrechnung erfolgt mit der Zahlung für den nächsten Zeitraum.

Anlage A: Begriffsbestimmungen

Diese Anlage beinhaltet alle Begriffsbestimmungen zu den in diesem SLA verwendeten Begriffen. Diese Begriffsbestimmungen sind der Vollständigkeit halber unten wiedergegeben.

Begriffsbestimmungen SLA

Anwendungsverwaltung	Die Gesamtheit an Aktivitäten zwecks Betriebens, Überwachung und Unter-Kontrolle-Bringen der Software. Die Anwendungsverwaltung wird von Declaree ausgeführt.
Backup	Das Sichern der Software und der Daten des Auftraggebers, die in der Einrichtung von Declaree benutzt werden, mittels Übertragung dieser Software und dieser Daten auf ein Backup-Medium.
Verfügbarkeit	Der prozentuale Anteil der Zeit in Bezug auf das Servicefenster, in dem der Kunde die Funktionalität benutzen kann.
Kalamität	Eine ungeplante Situation, bei der davon ausgegangen wird, dass die Dauer der Nichtverfügbarkeit von einer oder mehreren gegenüber dem Auftraggeber erbrachten Dienstleistungen die vereinbarten Serviceniveaus überschreiten wird.
Dokumentation	Von Declaree erstellte generische Gebrauchsanleitung(en) in Bezug auf die (funktionelle) Nutzung der SaaS-Dienstleistung, welche innerhalb der Funktionalität als Hilfefunktion zur Verfügung steht.
Downtime	Die Zeitspanne, in der die Software für den Auftraggeber nicht verfügbar war.
Eskalation	Einen Konflikt oder eine Uneinigkeit zu einer hierarchisch höheren Ebene bringen, weil: (1) die Entscheidungsbefugnis auf der jetzigen Ebene fehlt und/oder (2) die vereinbarten Serviceniveaus in Gefahr sind oder deren Überschreitung droht.

Einrichtung	Hard- und Softwareplattform mit einer logisch strikt getrennten Betriebsumgebung für den Auftraggeber im Rechenzentrum von Declaree.
Feiertag	Neujahr, Ostersonntag, Ostermontag, Himmelfahrt, Pfingstsonntag, Pfingstmontag, Weihnachten, zweiter Weihnachtstag, Königinnentag und alle fünf Jahre Befreiungstag.
Funktionalität	Die Nutzungsfunktionen und -möglichkeiten der Software, gegebenenfalls in Teilfunktionalitäten und/oder Programmmodule unterteilt.
Funktionelle Verwaltung	Die Gesamtheit an Aktivitäten zwecks Betreibens, Überwachung und Unter-Kontrolle-Bringen der Einrichtung der Funktionalität. Die funktionelle Verwaltung erfolgt durch den Auftraggeber.
Geplante Downtime	Die Zeitspanne, in der die Software im vertraglichen Sinne für den Auftraggeber im Rahmen des vereinbarten Wartungsfensters nicht verfügbar war.
Vorfall	Jedes Ereignis, welches von der (erwarteten und) vom Auftraggeber und Declaree vereinbarten Standardfunktionsfähigkeit in Bezug auf die Software und/oder die Einrichtung abweicht.
Wartungsfenster	Das Zeitfenster, in dem die SaaS-Dienstleistung nicht verfügbar sein muss und welches für die regelmäßige Wartung vorgesehen ist.
Meldung	Jede mündliche, telefonische, elektronische und/oder schriftliche Anfrage der Nutzungsunterstützung 1. Stufe des Auftraggebers an den Supportdesk von Declaree. Eine Meldung bezieht sich auf die Mitteilung eines Vorfalls, eine Änderungsanfrage, eine Frage, eine Auftragserteilung bzw. jede andere Dienstleistungsanfrage.
Unterstützung	Eine Dienstleistung, die sich aus Support- und Verwaltungsaktivitäten von Declaree zusammensetzt, mit dem Ziel der Unterstützung von Nutzern und der Instandhaltung der Funktionalität.
Ungeplante Downtime	Die Zeitspanne, in der die Software im vertraglichen Sinne für den Auftraggeber außerhalb des vereinbarten Wartungsfensters nicht verfügbar war.
Auftraggeber	Die vertragliche Gegenpartei von Declaree im Rahmen dieses Vertrages.
Schulung	Eine Dienstleistung, die sich aus einer Form der Vermittlung von Wissen zusammensetzt, und deren Ziel darin besteht, Nutzer mit der von Declaree zu erbringenden Funktionalität der Software bekannt zu machen und sie in Bezug auf deren Nutzung zu schulen, sodass sie damit ab dem Zeitpunkt der Bereitstellung der Funktionalität auf eine richtige Art

	und Weise arbeiten können, so wie dies für ihre spezifischen Aufgaben notwendig ist.
Parteien	Lieferant und Auftraggeber gemeinsam.
Software	Computerprogramme mit zugehöriger Dokumentation und zugehörigen Materialien.
Reaktionszeit	Der Zeitraum im Rahmen des Supportfensters, welcher zwischen der Meldung eines Vorfalls oder der Anfrage einer Änderung und dem Beginn der Arbeiten im Zusammenhang mit der Lösung eines Vorfalls oder der Ausführung einer Änderung liegt.
SaaS-Dienstleistung	Eine Dienstleistung, die sich aus der Bereitstellung der Funktionalität als Ferndienstleistung durch Declaree zugunsten des Auftraggebers zusammensetzt, einschließlich Unterstützung.
Servicefenster	Das Zeitfenster, in dem die SaaS-Dienstleistung aufgrund eines Vertrages, außerhalb des Wartungsfensters, verfügbar sein muss.
SLA	Service Level Agreement, ein Dokument in Bezug auf die vereinbarten Qualitätsnormen der zu erbringenden Dienstleistung(en), welches einen wesentlichen und untrennbaren Bestandteil eines Vertrages bildet.
Supportfenster	Die mit dem Auftraggeber vereinbarten Zeiten, während der sich der Auftraggeber an den Supportdesk wenden kann.
Technische Verwaltung	Die Gesamtheit an Aktivitäten zwecks Betriebens, Überwachung und Unter-Kontrolle-Bringen der Einrichtung. Die technische Verwaltung wird auf Rechnung und Verantwortung von Declaree von Dritten ausgeführt.
Dringlichkeitscode	Der Code, der die Reihenfolge angibt, in welcher die Meldungen vom Auftraggeber durch Declaree bearbeitet werden.
Werktage	Montag bis einschließlich Freitag, mit Ausnahme von Feiertagen, wobei der 5. Mai alle fünf (5) Jahre einen Nationalfeiertag darstellt.
Arbeitsstunden	Die Stunden an Werktagen zwischen 09.00 und 17.00 Uhr.

Anlage B: Performance

Für eine gute Performance der Software empfiehlt Declaree folgende Konfiguration beim Auftraggeber:

Verbindung

- Internetverbindung von 2 Mbit/s

Arbeitsstation (Online-Anwendung)

- 2 GHz Prozessor Arbeitsstation.
- 512 MB Arbeitsspeicher Arbeitsstation.

Browser

Die Web-Anwendung im Zusammenhang mit der SaaS-Dienstleistung unterstützt folgende Browser:

- Chrome
- Internet Explorer
- Firefox
- Safari

Die beiden aktuellsten Versionen der oben genannten Browser werden unterstützt. Sobald eine neue Version verfügbar ist, wird diese neue Version unterstützt und die Unterstützung für die vorvorletzte Version entfällt.

Browsereinstellungen

Um die SaaS-Dienstleistung nutzen zu können, müssen alle Browser Cookies erlauben und JavaScript muss aktiviert sein.

Mobilgeräte (Mobilanwendung)

Um die Mobilanwendungen der SaaS-Dienstleistung zu benutzen, können Mobilgeräte mit einem der folgenden Betriebssysteme eingesetzt werden:

- iOS 9 oder höher (iPhone-Geräte)
- Android 4.2 oder höher (Android-Geräte)

Anlage C: Dokument zu Vereinbarungen und Verfahren

Der Auftraggeber hat folgende Personen zu Ansprechpartnern bestimmt:

.....
.....
.....

Korrespondenzanschrift Auftraggeber:

.....

.....

Declaree hat folgende Personen zu Ansprechpartnern bestimmt:

Operations Manager	+49 (0)30 – 7262 18 76	support@declaree.com REF: IT OPS
Account Manager
Mitarbeiter Supportdesk	+49 (0)30 – 7262 18 76	support@declaree.com

Korrespondenzanschrift Declaree: Declaree GmbH
 Friedrichstraße 171
 10117 Berlin

Anlage D: Acceptable Use Policy Declaree GmbH

Konten und Passwörter

- a) Kunden von Declaree BV (Declaree) und Dritte, die namens des Kunden handeln, werden Identifikationsdaten für das Aufrufen der Software von Declaree (einschließlich Loginnamen und Passwörtern), Adressdaten und/oder Codes äußerst sorgfältig aufbewahren.
- b) Ohne eine vorherige ausdrückliche Zustimmung von Declaree dürfen Identifikationsdaten, Adressdaten und/oder Codes nicht an Dritte weitergegeben werden.
- c) Der Kunde ist verantwortlich und haftet für etwaigen Missbrauch, der unter Einsatz der dem Kunden bereitgestellten Identifikationsdaten begangen wird, unabhängig von der Identität der Person, die den Missbrauch tatsächlich begeht.

Netzwerknutzung

Es ist Kunden bzw. ihren Nutzern nicht erlaubt, die Systeme und/oder Netzwerke von Declaree zu benutzen, um:

- a) Systeme im Netzwerk zu stören.
- b) Netzwerkdienste oder -kommunikation zu stören.
- c) zu versuchen, Sicherheitsmaßnahmen eines mit dem Internet verbundenen Systems zu umgehen.
- d) Geräte, Hardware, Software, Daten oder Dienste von Declaree zu beschädigen oder durcheinanderzubringen.
- e) das System zu illegalen Zwecken zu benutzen.
- f) Viren oder sonstige Arten von Schadprogrammen ins Netzwerk oder System einzuführen.
- g) das System ohne Zustimmung zur Erlangung von Zugang zu anderen Computersystemen, Netzwerken oder Programmen zu benutzen.
- h) unerlaubten Zugang zu Systemen oder Netzwerken zu erlangen (oder dies zu versuchen), einschließlich des Versuchs, ein System oder Netzwerk in Bezug auf Verletzlichkeit zu untersuchen, zu scannen oder zu testen, oder um Sicherheits- oder Authentifizierungsmaßnahmen ohne ausdrückliche Zustimmung des Eigentümers des Systems oder Netzwerks zu umgehen.
- i) Daten oder Verkehr von irgendeinem Netzwerk oder System ohne ausdrückliche Zustimmung des Eigentümers des Systems oder Netzwerks zu überwachen.
- j) Dienste zugunsten eines Nutzers, ein System oder ein Netzwerk zu stören.
- k) Zugang zu erlangen oder zu erlangen versuchen auf Konten von Dritten, oder um einzudringen oder zu versuchen, einzudringen in Sicherheitsmaßnahmen von Computersoftware oder -hardware, von

elektronischen Kommunikations- oder Telekommunikationssystemen von Declaree oder eines Dritten, unabhängig davon, ob der Zugang mit einer Beschädigung oder einem Verlust von Daten einhergeht.

- l) Einsicht in den (verborgenen) Quellcode oder die Datenbankdaten, mit denen Declaree arbeitet, zu erlangen.