

Anhang Service Level

1 Hintergrund

- 1.1 Der Anhang Service Level ("SLA") gilt, wenn der Anbieter im Rahmen des Vertrages Softwaredienstleistungen erbringt.
- 1.2 Großgeschriebene Begriffe, die in diesem SLA nicht definiert sind, haben die in den Nutzungsbedingungen des Anbieters definierte Bedeutung.
- 1.3 Der Anbieter wird alle wirtschaftlich zumutbaren Anstrengungen unternehmen, um den Softwaredienst 24 Stunden am Tag, sieben Tage die Woche in Übereinstimmung mit den Service-Levels in diesem SLA in der jeweils gültigen Fassung zur Verfügung zu stellen.
- 1.4 Der Anbieter behält sich das Recht vor, dem Kunden alle vom Kunden angeforderten Dienstleistungen in Rechnung zu stellen, die nicht unter dieses SLA fallen.
- 1.5 Der Anbieter kann von Zeit zu Zeit andere Dokumente herausgeben, die Informationen über Hardware und Support-Services enthalten, diese sind jedoch nicht vertraglich bindend und dienen lediglich der Information. Für die Erbringung von Software-Support durch den Anbieter gelten ausschließlich die Nutzungsbedingungen des Anbieters und dieses SLA.
- 1.6 Die Bedingungen dieses SLA gelten nicht für Probleme, die ganz oder teilweise durch Hardware oder Geräte verursacht oder mitverursacht wurden, die nicht vom Anbieter geliefert wurden.

2 Vom Anbieter gehostete Service-Level

- 2.1 Alle Service-Level werden rund um die Uhr an jedem Tag des Jahres überwacht und gemessen und jeden Monat wird ein Service Availability Level bereitgestellt.
- 2.2 Am ersten eines jeden Monats beginnt die Berechnung bei 100% Verfügbarkeit.

3 Service-Verfügbarkeitsstufe

- 3.1 Der Anbieter unternimmt alle zumutbaren Anstrengungen, um eine Serviceverfügbarkeit von 99,50% zu erreichen.
- 3.2 Der Anbieter ist nicht verantwortlich für interne Netzwerk- oder Internetverbindungsprobleme des Kunden.

4 Zustandsmessung der Serviceverfügbarkeit

Der Service-Verfügbarkeitsgrad wird als Prozentsatz der Gesamtzeit im Messzeitraum (wie unten definiert) gemessen und wie folgt berechnet:

$$\frac{(Total\ Possible\ Uptime - Total\ Downtime)}{Total\ Possible\ Uptime} \times 100\%$$

Kernfunktionalität - Connect	Bildschirmgeräte und ihre Einstellungen können auf einem Cloud-basierten Dashboard verwaltet werden, einschließlich der Verwaltung von Bildschirmstandorten, Themen, Einstellungsprofilen und der Überwachung des Gerätezustands, des Konnektivitätsstatus und der Bildschirmsoftwareupdates. Auf den digitalen Raumbildschirmen können Benutzer deutlich sehen, ob ein Zimmer frei oder ausgebucht ist, können Buchungen auf dem Touchscreen buchen, einchecken, verlängern, beenden und löschen und sich mit einer eindeutigen PIN oder RFID-Karte identifizieren.
Kernfunktionalität - Enterprise	Die Benutzer können über die Webanwendung nach Räumen, Tischen oder anderen Ressourcen (Büro, AV-Ausrüstung oder Catering) suchen, sie buchen, bearbeiten/stornieren und verwalten und die in der Anwendung angebotenen Standardberichte ausführen.
Messzeitraum	Die Gesamtzahl der Minuten im betreffenden Monat.
Geplante Ausfallzeiten	Geplante Ausfallzeiten, die während eines Wartungsfensters auftreten können, werden gemäß dem Service-Management-Zeitplan oder über eine Notfalländerungsanforderung vereinbart. Jeder Vorfall der Priorität 1, der während der geplanten Ausfallzeit registriert wird, ist eine geplante Ausfallzeit und wird nicht auf die Gesamtausfallzeit angerechnet.
Service-Verfügbarkeit	Bestimmt, ob Benutzer in der Lage sind, sich jederzeit erfolgreich anzumelden und auf die Software zuzugreifen und die Kernfunktionalität (wie unten definiert) zu verwenden, außer in

	Zeiten geplanter Ausfallzeiten.
Totale Ausfallzeiten	Die Zeit, in der die Service-Verfügbarkeit nicht abrufbar ist, gemessen in Minuten. Die Ausfallzeit wird ab dem Zeitpunkt erfasst, an dem der Kunde dem Service Desk des Anbieters eine Störung der Priorität 1 meldet oder an dem ein Ereignis durch den Infrastrukturüberwachungsdienst des Anbieters registriert und als Störung der Priorität 1 diagnostiziert wird. Jeder Vorfall der Priorität 1, der während der geplanten Ausfallzeit registriert wird, ist eine geplante Ausfallzeit und wird nicht auf die Gesamtausfallzeit angerechnet.
Mögliche Gesamtverfügbarkeit	Der Messzeitraum (in Minuten) ohne geplante Ausfallzeiten und Notfallausfallzeiten.

5 Service-Gutschriften

- 5.1 Erreicht der Anbieter gemäß den unter Messung der Serviceverfügbarkeit festgelegten Maßnahmen nicht die hier angegebene Serviceverfügbarkeit, gilt die folgende Struktur für Gutschriften, die auf das Konto des Kunden ausgestellt und mit künftigen Rechnungen verrechnet werden:

Zeitraum Serviceverfügbarkeit nicht erreicht in 12 Monaten ab Datum des Inkrafttretens oder dessen Jahrestag	Gutschrift berechnet auf 1/12 des Jahreswertes der Grundgebühr
Erster (1.) Monat	5%
Zweiter (2.) Monat	10%
Dritter (3.) Monat	15%
Vierter (4.) Monat	20%
Fünfter (5.) Monat	25%
Jeder Folgemonat	25%

- 5.2 Servicegutschriften kommen erst dann zur Anwendung, wenn der Anbieter alle mit dem Kunden vereinbarten Einrichtungsarbeiten, Tests oder Datenmigrationen abgeschlossen hat. Die Berechnung der Servicegutschriften gilt ab dem ersten vollständigen Monat der Bereitstellung der Softwaredienste, nachdem der Anbieter die Website des Kunden als produktiv und betriebsbereit übergeben hat. Die im Rahmen dieses SLA gewährten Servicegutschriften sind das einzige Rechtsmittel des Kunden in Bezug auf alle Ansprüche, die der Kunde in Bezug auf Ausfallzeiten oder Nichtverfügbarkeit von Diensten hat. Alle im Rahmen dieses SLA gewährten Servicegutschriften sind nicht übertragbar, haben keinen Geldwert und können nur als Gutschriften für zukünftige Rechnungen des Anbieters verwendet werden. Um eine Servicegutschrift zu beantragen, muss sich der Kunde innerhalb von 10 Arbeitstagen nach Ende des betreffenden Monats an den Kundendienst des Anbieters wenden. Wird innerhalb von 10 Arbeitstagen kein Antrag gestellt, entfällt jeglicher Anspruch auf eine Servicegutschrift. Kunden, die mit Zahlungen oder wesentlichen vertraglichen Verpflichtungen gegenüber dem Anbieter in Verzug sind, haben keinen Anspruch auf eine Servicegutschrift.

6 Support-Zielreaktion

- 6.1 Der Anbieter verpflichtet sich zu einer schnellen Reaktion auf alle gemeldeten Vorfälle. Vorfälle aller Schweregrade können beim Anbieter Support 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche, 365 Tage im Jahr über das Online-Support-Portal gemeldet werden.
- 6.2 Der Anbieter garantiert keine Lösungszeiten, und eine Lösung kann aus einem Hotfix-Patch, einer Problemumgehung, einer Änderung der Systemkonfiguration oder einer anderen Lösung bestehen, die der Anbieter für angemessen hält. Der Anbieter wird sich in angemessener Weise bemühen, die in der nachstehenden Tabelle angegebenen Reaktionszeiten für Supportziele einzuhalten.
- 6.3 Der Anbieter wird sich kontinuierlich um die Lösung von Verfügbarkeitsproblemen der Priorität 1 bemühen, bis eine Umgehung oder Lösung bereitgestellt werden kann oder bis der Vorfall auf eine niedrigere Priorität herabgestuft werden kann. Der Service Desk informiert regelmäßig über den Stand der Bearbeitung aller Vorfälle, wobei die Häufigkeit dieser Aktualisierungen im Verlauf eines Vorfalles der Priorität 1 mit dem Kunden abgestimmt wird.
- 6.4 Wenn der Anbieter über unser Überwachungssystem ein Ereignis feststellt, diagnostizieren wir die Ereignismeldung und eröffnen einen entsprechenden Vorfall über unser Vorfallsmanagementsystem. Vorfälle werden auf der Grundlage von Prioritätsdefinitionen klassifiziert.
- 6.5 Der Kunde wird über alle Tickets, die per E-Mail-Benachrichtigung gesammelt wurden, informiert.

- 6.6 Sowohl proaktive Tickets, die vom Anbieter eröffnet wurden, als auch reaktive Tickets, die vom Kunden eröffnet wurden, werden in Übereinstimmung mit den unten aufgeführten Support-Zielreaktionszeiten verwaltet.
- 6.7 Ein Upgrade / Downgrade der Prioritätsstufe ist möglich, wenn der Vorfall während des Vorfallmanagementprozesses nicht mehr die derzeit zugewiesene Prioritätsstufe aufgrund seiner aktuellen Auswirkungen auf den Produktionsbetrieb der Dienste rechtfertigt. Die Prioritätsstufe wird auf die Stufe herauf- bzw. herabgestuft, die den aktuellen Auswirkungen am besten entspricht.

7 Support-Zielreaktionszeiten

Priorität	Reaktionszeiten Produktion
1 - Kritisch	30 Minuten
2 - Hoch	1 Stunde
3 - Mittel	8 Stunden
4 - Niedrig	24 Stunden

8 Prioritätsdefinitionen

Priorität	Beschreibung
1 – Kritisch	Das Produktionssystem des Kunden ist vollständig funktionsunfähig oder in seiner Funktionalität stark eingeschränkt, was zu einer kritischen Unterbrechung der Arbeitsabläufe des Kunden führt, ohne dass eine akzeptable Umgehung möglich ist.
2 – Hoch	Das Produktionssystem des Kunden ist in Betrieb, aber Aspekte der Kernfunktionalität sind nicht funktionsfähig oder beeinträchtigt. Der Betrieb kann in eingeschränkter Form fortgesetzt werden, obwohl die Produktivität langfristig beeinträchtigt werden könnte, was zu einer erheblichen Unterbrechung der Arbeitsabläufe des Kunden führt. Eine temporäre Problemumgehung ist verfügbar, kann jedoch nicht über einen längeren Zeitraum verwendet werden.
3 – Mittel	Das Produktionssystem des Kunden ist in Betrieb und ermöglicht es den Benutzern, die Software weiterhin zu verwenden, aber die Nicht-Kernfunktionalität ist für eine Gruppe von Personen / Regionen nicht funktionsfähig oder beeinträchtigt, was zu einer Unterbrechung des Arbeitsbetriebs des Kunden führt. Eine temporäre Problemumgehung ist verfügbar. Ein Fehler auf einem einzelnen oder mehreren digitalen Raum-, Schreibtisch- oder Kioskbildschirmen, der ihn unbrauchbar macht. Dies ist die höchste verfügbare Bezeichnung für eine standardmäßige nicht gebührenpflichtige Serviceanfrage (Implementierung zusätzlicher Lizenzen, Standard-SQL-Skripte, Benutzerdokumentation).
4 - Niedrig	Unannehmlichkeiten für den Benutzer, die sich auf einen einzelnen oder eine Minderheit von Endbenutzern beschränken, wobei das Problem kosmetischer Natur ist und die Arbeitsabläufe des Kunden nicht wesentlich stört und die Arbeit über die Problemumgehung fortgesetzt werden kann; Ein Fehler, der den normalen Betrieb eines einzelnen oder mehrerer digitaler Räume, Schreibtische oder Kioskbildschirme beeinträchtigt, ihn aber nicht unbrauchbar macht; Probleme mit begrenzter Zeitempfindlichkeit (z. B. UAT-Konfiguration, Upgrade-Anforderungen oder Abfragen im Zusammenhang mit der Funktionalität der Software).

9 Service-Level für geplante Wartung

- 9.1 Jede Wartung der Software oder Plattform wird vom Anbieter während der vereinbarten Wartungsfenster oder in Übereinstimmung mit dem von Zeit zu Zeit veröffentlichten Service-Management-Zeitplan durchgeführt.
- 9.2 Die geplante Wartung ist auf acht Stunden pro Kalendermonat begrenzt.

10 Service-Management-Zeitplan / Wartungsfenster

Der Anbieter wird sich bemühen, den Kunden mindestens eine Woche im Voraus über geplante Wartungsarbeiten zu informieren, die sich auf die Verfügbarkeit, Leistung oder Funktionalität der Dienste auswirken können.

11 Störungsbeseitigung

Falls eine Notfallwartung durchgeführt werden muss, die die Verfügbarkeit, Leistung oder Funktionalität der Dienste beeinträchtigt, wird der Anbieter versuchen, dies mindestens eine Stunde vor Beginn mitzuteilen.