

Service Level Agreement Support (SLA Support)

Stand: Chemnitz, 3. Januar 2019

1 Anwendungsbereich

1.1 Dieses Service Level Agreement legt fest, welche Qualität die von c.a.p.e. IT erbrachte Supportleistung aufweisen muss.

1.2 Die Besonderen Geschäftsbedingungen Support („BesGB Support“) gelten ergänzend.

2 Leistungsumfang

2.1 c.a.p.e. IT ist aufgrund des Supportvertrags verpflichtet, die in der Leistungsübersicht Support beschriebenen Leistungen zu erbringen. Ein Supportfall liegt vor, wenn eine Funktionsstörung (siehe Ziffer 3) auf dem in diesem SLA definierten Weg gemeldet wurde (Erstmeldung).

2.2 c.a.p.e. IT bietet Support für Basiskomponenten und Zusatzkomponenten („betreute Komponenten“) an. Die Unterscheidung zwischen Basis- und Zusatzkomponenten wirkt sich auf die Vergütung aus.

2.3 Die Anzahl der betreuten Systeme hängt vom gewählten Supportpaket ab. Sie ergibt sich aus der Leistungsübersicht Support.

3 Funktionsstörung

3.1 Eine Funktionsstörung liegt vor, wenn eine betreute Komponente die vertragsgemäße Funktion nicht erfüllt.

3.2 Es werden die Störungsklassen „2-kritisch“, „1-normal“ und „0-Funktionswunsch“ unterschieden.

3.2.1 2-Kritisch:

Die Störung führt zum Ausfall des gesamten Systems und tangierender IT-Systeme; die Störung ist geschäftskritisch; die Datenhaltung ist von der Störung betroffen; das Arbeiten ist nicht mehr möglich.

3.2.2 1-Normal

Die Störung beeinträchtigt das System oder einzelne geschäftsrelevante Funktionen nicht wesentlich; die Datenhaltung ist nicht betroffen; das Arbeiten wird behindert, aber nicht eingeschränkt.

3.2.3 0-Funktionswunsch

Es liegt keine Funktionsstörung vor. Vielmehr handelt es sich um eine Änderungsanfrage zum System.

3.3 Daneben wird c.a.p.e. IT bei Nutzungs- und Konfigurationsfragen (Service Requests) des Kunden tätig, die die Einstellungen des Systems oder Nutzungsmöglichkeiten betreffen. Diese werden mit „1-normal“ klassifiziert.

4 Meldung einer Funktionsstörung; Nutzungs- und Konfigurationsfragen

4.1 Funktionsstörungen sowie Nutzungs- und Konfigurationsfragen werden durch so genannte Calls gemeldet (Erstmeldungen im Sinne dieses Vertrags). Die Anzahl der im Leistungsumfang des Supportvertrags enthaltenen Calls pro Monat hängt vom gewählten Supportpaket ab. Sie ergibt sich aus dem Angebot und der Leistungsübersicht Support.

4.2 Calls können von allen Mitarbeitern des Auftraggebers gemeldet werden, die auf den Servicevertrag, die Servicevertragsnummer oder ein anderes eindeutiges Kriterium des Servicevertrages verweisen können.

4.3 Calls können per Web, E-Mail oder Telefon erfolgen:

4.3.1 Ein Call über das Internet ist die Anzeige einer Funktionsstörung mittels eines bereitgestellten webbasierten Störungsmeldesystems. Es dient der Meldung von Funktionsstörungen. Ein Call über das Internet erfolgt über die in der Bereitstellungsanzeige zum Servicevertrag festgelegte Webseite.

4.3.2 Ein Call per E-Mail ist die Anzeige einer Funktionsstörung mittels einer bereitgestellten zentralen Support-E-Mail-Adresse zur Störungsmeldung. Ein Call per E-Mail erfolgt über die in der Bereitstellungsanzeige zum Servicevertrag festgelegte E-Mail-Adresse.

4.3.3 Ein Call per Telefon ist die Anzeige einer Funktionsstörung mittels einer zentralen Telefon-Hotline zur direkten Kommunikation. Ein Call per Telefon erfolgt über die in der Bereitstellungsanzeige zum Servicevertrag festgelegte Telefonnummer.

4.4 Calls können nur auf den vereinbarten Kommunikationswegen erfolgen. Calls sind 24 Stunden am Tag an allen 365 Tagen des Jahres möglich. c.a.p.e. IT reagiert auf die Erstmeldung jedoch nur innerhalb der Servicezeit. Die Servicezeit ist die Zeit des betreuten Betriebs, in der das Support-Team zur Analyse und Behebung der Funktionsstörung zur Verfügung steht. Sie ist abhängig vom

bestellten Servicepaket. Alle Zeiten außerhalb der Servicezeit sind unbetreuter Betrieb.

Die Parteien vereinbaren die Servicezeiten, die sich aus dem Angebot und dessen Anhang bzw. der Leistungsübersicht Support zum Stand der Auftragserteilung ergeben.

Die Parteien vereinbaren die Kommunikationswege, die sich aus dem Angebot und dessen Anhang bzw. der Leistungsübersicht Support zum Stand der Auftragserteilung ergeben.

4.5 Erfolgt ein Call per Telefon außerhalb der Servicezeit, hat der Melder eine Meldungsnachricht auf der geschalteten Mailbox zu hinterlassen. Dabei sind neben der Beschreibung der Funktionsstörung (Ziffer 4.6 dieses SLA Support) Unternehmen, Name, Vorname und Kontaktdaten anzugeben.

4.6 Der Melder hat bei einem Call per E-Mail oder Web, eine möglichst detaillierte Meldung der Funktionsstörung vorzunehmen und einen Vermerk in Textform darüber anzufertigen. Nach Übermittlung des Vermerks wird c.a.p.e. IT im Rahmen der zeitlichen Maßgaben gemäß Ziffer 5 dieses SLA Support reagieren.

5 Reaktion auf Calls

5.1 c.a.p.e. IT wird mit dem Auftraggeber nach Eingang des Calls innerhalb der vereinbarten Reaktionszeit Kontakt aufnehmen. Reaktionszeit ist die Zeit zwischen Eingang des Calls und der Kontaktaufnahme durch c.a.p.e. IT. Die Reaktionszeit beginnt immer innerhalb der Servicezeit und läuft auch nur während der Servicezeit. Bei Calls, die außerhalb der Servicezeit eingeht, beginnt die Reaktionszeit mit dem Beginn der nächsten Servicezeit. Weitere Reaktionen durch die c.a.p.e. IT an den Auftraggeber erfolgen nur, falls sich neue Erkenntnisse zum Verlauf der Störungen ergeben bzw. die Störung beseitigt wurde.

5.2 Die Parteien vereinbaren die Reaktionszeiten, die sich aus dem Angebot und dessen Anhang bzw. der Leistungsübersicht Support zum Stand der Auftragserteilung ergeben.

5.3 c.a.p.e. IT wird Arbeiten aufgrund des Vertrags nur innerhalb der Servicezeit durchführen.

6 Beseitigung der Funktionsstörung; Nutzungs- und Konfigurationsfragen

6.1 c.a.p.e. IT wird versuchen, die Funktionsstörung innerhalb der Lösungszeit zu beheben. Die Lösungszeit ist die Zeit bis zur Beseitigung von Funktionsstörungen. Sie beginnt mit der Reaktion auf eine Störung (Störungsannahme/ Kontakt zur Rückfrage). Die Lösungszeit beginnt immer innerhalb einer definierten Servicezeit und läuft auch nur während der Servicezeit. Die Implementierung der Lösung erfolgt in Abstimmung mit dem Auftraggeber. Die Lösungszeit ist in der Leistungsübersicht Support (siehe §2.1) definiert.

6.2 Zur Beseitigung der Funktionsstörung gehört die Eingrenzung der Störungsursache, die Fehlerdiagnose sowie die Behebung der Störung, wenn dies mit vertretbarem Aufwand möglich ist. c.a.p.e. IT behält sich die Art der Beseitigung der Funktionsstörung vor. Sollte eine Funktionsstörung im Einzelfall nicht beseitigt werden können, so wird c.a.p.e. IT dem Auftraggeber, wenn und soweit dies möglich ist, einen Workaround zu Verfügung stellen.

6.3 Wartet c.a.p.e. IT auf eine Rückmeldung oder Zuarbeit des Auftraggebers oder einer seiner Dienstleister, so verlängern sich die Zeiträume der Serviceparameter Reaktionszeit und Lösungszeit um die jeweilige Wartezeit.

6.4 Sollte sich herausstellen, dass der Auftraggeber Funktionsstörungen durch eine fehlerhafte Bedienung oder ein unsachgemäßes Einwirken auf die unterstützten Komponenten gem. Ziffer 2.1. der SLA Support verursacht oder er sie sonst zu vertreten hat, hat der Auftraggeber für die insoweit entstehenden Folgen selbst einzustehen. Ferner kann c.a.p.e. IT verlangen, dass die aufgewendete Zeit mit dem vertraglich festgelegten Stundensatz vergütet wird.

7 Rechtsfolgen Nichteinhaltung der Servicelevel; pauschalierter Schadensersatz

Wurde die vereinbarte Reaktionszeit oder Lösungszeit überschritten, hat c.a.p.e. IT pauschalierter Schadensersatz zu leisten. Der pauschalierte Schadensersatz beträgt 5% des Vertragswerts eines Quartals (d.h. 5% von ¼ der Vergütung für ein Vertragsjahr) je angefangener Stunde.

8 Supportbericht

Ein Supportbericht wird in allen Fällen auf Nachfrage erteilt. Ein Supportbericht ist der Bericht zum Bearbeitungsstatus der Störungen und Anfragen sowie zum Verbrauch von Servicezeiten bzw. Calls.