

Anhang B – Service Level Agreement (SLA)

Dieses SLA regelt die Verfügbarkeit und Störungsbearbeitung der Software.

A. Servicezeiten

Die Servicezeiten sind Montag bis Freitag zwischen 8:30 und 16:30 Uhr, ausgenommen gesetzliche oder unternehmensweite Feiertage, sowie dem 24. und 31. Dezember eines Jahres.

B. Verfügbarkeit

CALHELP gewährleistet eine Verfügbarkeit der Software (inklusive des Zugriffs auf die vom Kunden gespeicherten Transaktionsdaten) am Ausgang des von CALHELP beauftragten Rechenzentrums von 99% im Kalenderjahresmittel. Nichtverfügbarkeit ist anzunehmen, wenn die Software aufgrund von Umständen, die im Verantwortungsbereich von CALHELP liegen, dem Kunden nicht zur Verfügung steht. Nichtverfügbarkeit ist insbesondere nicht anzunehmen, wenn die Software aufgrund von:

- Fehlbedienung oder vertragswidriger Nutzung des Kunden,
- geplanten und angekündigten Wartungsarbeiten,
- technischen Problemen außerhalb des Einflussbereichs von CALHELP oder
- höherer Gewalt nicht erreichbar ist.

CALHELP wird geplante Wartungsarbeiten möglichst außerhalb der Servicezeiten durchführen und so rechtzeitig terminieren und dem Kunden per E-Mail ankündigen, dass diese den Kunden so wenig wie möglich beeinträchtigen. Insgesamt darf die Dauer geplanter Wartungsarbeiten 10 Stunden im Monat nicht überschreiten.

CALHELP kann den Zugang des Kunden zeitweise beschränken, sofern die Sicherheit des Netzbetriebes, die Aufrechterhaltung der Netzintegrität, die Vermeidung schwerwiegender Störungen des Netzes, der Software und/oder der gespeicherten Kundendaten dies erfordern. CALHELP wird bei einer solchen Entscheidung auf die berechtigten Interessen des Kunden angemessen Rücksicht nehmen, den Kunden über die getroffenen Maßnahmen unverzüglich unterrichten und alles Zumutbare unternehmen, um die Zugangsbeschränkung so schnell wie möglich wieder aufzuheben.

C. Störungsbeseitigung

Kommunikation

Die gesamte Kommunikation bei der Störungsbearbeitung erfolgt zwischen dem Kunden-Administrator (Benutzerrolle „Admin“) oder seinem Stellvertreter (als Single Point Of Contact auf Seiten des Kunden) und dem Support-Team der CALHELP, erreichbar über die Service-E-Mail support@calhelp.de.

Service Level

Jeder gemeldeten Störung wird durch CALHELP ein Service Level zugeordnet. Dieser ist definiert über die Schwere und Dringlichkeit der jeweiligen Auswirkungen. Eine individuelle und nicht automatisierte Reaktion auf eine Störungsmeldung erfolgt innerhalb der Servicezeit.

Störungs- klasse	angestrebte Lösungszeit nach Reaktion	Beschreibung
1	8 Stunden (innerhalb der Servicezeit)	Totalausfall, Nichterreichbarkeit
2	2 Geschäftstage	Ausfall von Teilfunktionen z.B. Berichtserstellung liefert keinen Bericht oder automatisches Mailing funktioniert nicht
3	1 Geschäftswoche	eingeschränkte Bedienbarkeit z.B. Stammdaten können nicht gepflegt werden
4	nach Ankündigung	leicht eingeschränkte Bedienbarkeit z.B. falsche Farbgebung oder Beschriftung

Erfolgt die Störungsmeldung des Kunden außerhalb der Servicezeiten, beginnen die Messung der Reaktions- und Behebungszeiten mit Beginn der Servicezeit des nächsten Arbeitstages. Erfolgt die Störungsmeldung des Kunden innerhalb der Servicezeiten, so läuft eine am Ende der Servicezeit dieses Tages noch nicht abgelaufene Rest-Reaktions- bzw. Rest-Lösungszeit ab dem Beginn der Servicezeit des nächsten Arbeitstages weiter.

Störungen dürfen nur durch den hierzu autorisierten Ansprechpartner des Kunden (Admin oder dessen Stellvertreter) an CALHELP gemeldet werden; dieser fungiert gegenüber CALHELP als Single Point Of Contact. Der Ansprechpartner des Kunden muss qualifiziert und im Umgang mit der Software vertraut sein.

Die Parteien werden ordnungsgemäß gemeldete Störungen einvernehmlich einer der beschriebenen Störungsklassen zuordnen. Für den Fall, dass die Parteien sich nicht auf eine Störungsklasse einigen können, erfolgt die verbindliche Klassifizierung durch CALHELP unter angemessener Berücksichtigung der Interessen des Kunden.

Die angestrebten Lösungszeiten beginnen nicht vor ordnungsgemäßer und vollständiger Meldung der Störung (s.u.) durch den Kunden und Überlassung aller notwendigen und nützlichen Dokumente, Dokumentationen und Daten an CALHELP, die mit der Störung in Zusammenhang stehen und die CALHELP eine Analyse und Reproduktion der gemeldeten Störung ermöglichen. Zeiträume, in denen CALHELP aus Gründen, die nicht aus ihrem eigenen Verantwortungsbereich stammen, an der Erbringung von Supportleistungen gehindert ist und/oder in denen CALHELP auf die Erbringung von notwendigen Mitwirkungsleistungen (s.u.) oder das Treffen notwendiger Entscheidungen durch den Kunden wartet, bleiben bei der Berechnung der angestrebten Lösungszeiten außer Betracht.

Vollständige Störungsmeldung

Eine Störungsmeldung muss vollständig sein. Im Folgenden werden die benötigten Informationen gelistet, die bei Verfügbarkeit und Relevanz übermittelt werden müssen.

Im Betreff der E-Mail:

- vorgeschlagene Störungsklasse
- Kundenname und Standort
- Schlagworte bzgl. der Störung.

Im Text der E-Mail wird eine kurze, prägnante Beschreibung der Störung erwartet mit folgenden Details:

- Einen Screenshot mit dem kompletten Bildschirminhalt. Wichtige Punkte sollten markiert sein.
- Exakter Zeitpunkt des Auftretens der Störung bzw. bei mehrfachem oder andauerndem Auftreten
 - Erstes Auftreten der Störung bzw.
 - Häufigkeit der Störung
- Störungsablauf
 - Schritt für Schritt Beschreibung
 - Erwartetes (normales) Verhalten
 - Beispiele mit zugehörigen Identifikationen. z.B. UserID, Auftragsnummer, usw.

Mitwirkungspflicht

Um Auswirkungen von Störungen zu minimieren hat der Kunde folgende Pflichten:

- Der Kunde erstellt und pflegt für unterschiedliche Störungs-Szenarien Notfallpläne.
- Der Kunde pflegt Stammdaten und Konfigurationen. Er stellt sicher, dass sie stets vollständig und korrekt sind, sowie keine logischen Inkonsistenzen enthalten.
- Der Kunde stellt sicher, dass alle Eingaben in die Anwendungen vollständig und korrekt sind, sowie keine logischen Inkonsistenzen enthalten.
- Der Kunde meldet auftretende Störungen unverzüglich an die Service-E-Mail.
- Der Kunde unterstützt CALHELP bei der Störungsbehebung und -analyse im Rahmen des Zumutbaren.