

Standard Service Level Agreement (SLA)

für die Software-Applikationen der OptWare

Version 2024-4

1. Geltungsbereich

Dieses Service Level Agreement (SLA) gilt für die Nutzung der Software-Applikation und beschreibt die Servicezeiten sowie die Reaktionszeiten bei Störungen. Die SLA ist an Werktagen (Montag bis Freitag, ausgenommen gesetzliche Feiertage) von 08:00 bis 17:00 Uhr gültig.

2. Servicezeiten und Verfügbarkeit

Der Support ist ausschließlich während der vereinbarten Servicezeiten von 08:00 bis 17:00 Uhr an Werktagen verfügbar. Außerhalb dieser Zeiten erfolgt keine Bearbeitung von Störungen, es sei denn, es wurde eine separate Vereinbarung getroffen.

3. Störungsklassifizierung und Reaktionszeiten

Störungen werden in drei Kategorien eingeteilt, mit jeweils festgelegten Reaktionszeiten:

- **Kritische Störung (Priorität 1)**

Definition: Die Software-Applikation ist in ihrem Kernbetrieb wesentlich eingeschränkt oder vollständig funktionsunfähig, ohne eine akzeptable Umgehungslösung. Geschäftskritische Prozesse sind betroffen.

Reaktionszeit: Erste Rückmeldung innerhalb von 1 Stunde.

Bearbeitungsbeginn: Unverzüglich nach Meldung während der Servicezeiten.

- **Schwerwiegende Störung (Priorität 2)**

Definition: Wesentliche Funktionen der Software sind eingeschränkt, jedoch existiert eine akzeptable Umgehungslösung. Es treten erhebliche Einschränkungen in der Nutzung auf, ohne den vollständigen Betrieb zu gefährden.

Reaktionszeit: Erste Rückmeldung innerhalb von 4 Stunden.

Bearbeitungsbeginn: Innerhalb der Servicezeiten am selben Tag.

- **Mittlere Störung (Priorität 3)**

Definition: Einzelne Funktionen sind fehlerhaft, jedoch ohne erhebliche Auswirkungen auf den Geschäftsbetrieb. Eine Umgehungslösung ist vorhanden, und die Nutzung der Software ist weiterhin möglich.

Reaktionszeit: Erste Rückmeldung innerhalb eines Werktages.

Bearbeitungsbeginn: Innerhalb von zwei Werktagen.

4. Meldung und Bearbeitung von Störungen

Störungen müssen über das vereinbarte Meldesystem (Ticket-System) eingereicht werden. Die Reaktionszeiten beginnen mit der Bestätigung des Eingangs durch den Support.

5. Telefonsupport gegen zusätzliche Gebühr

Zusätzlich zur standardmäßigen Supportleistung kann ein Telefonsupport mit einer Ansprechperson (auf Wunsch auch namentlich festgelegt) gegen eine gesonderte Gebühr in Anspruch genommen werden. Die Verfügbarkeit und Konditionen des Telefonsupports werden individuell vertraglich festgelegt.

6. Patch-Management

Die OptWare stellt regelmäßig Updates und Patches für die Software-Applikation bereit, um Sicherheitslücken zu schließen, Fehler zu beheben und Leistungsverbesserungen vorzunehmen. Updates werden in folgenden Kategorien bereitgestellt:

- Sicherheitsupdates: Kritische Patches zur Behebung von Sicherheitslücken werden umgehend eingespielt.
- Fehlerbehebungen: Updates zur Korrektur von bekannten Fehlern erfolgen regelmäßig nach einem definierten Release-Zyklus.
- Funktionale Erweiterungen: Neue Features oder Verbesserungen werden in geplanten Releases veröffentlicht. Der Kunde wird über geplante Wartungsfenster und Updates rechtzeitig informiert.

7. Ausschlüsse

Von der SLA-Abdeckung ausgeschlossen sind:

- Störungen, die durch Fehler oder Ausfälle der IT-Infrastruktur (Hardware, Netzwerk, externe Dienste) verursacht wurden.
- Probleme, die durch unsachgemäße Nutzung oder nicht autorisierte Änderungen durch den Kunden entstehen.
- Drittanbieter-Software oder externe Schnittstellen außerhalb des vereinbarten Supports.

8. Gültigkeit und Änderungen

Dieses SLA tritt mit dem Vertragsbeginn in Kraft und bleibt gültig, bis eine Änderung schriftlich vereinbart wird. Anpassungen können durch beiderseitige Zustimmung vorgenommen werden.