

Service Level Agreement

Definitionen und Service Level für die Vorfallobeseitigung

1) Definitionen

„*Kritischer Vorfall*“ ist ein Vorfall, der die Nutzbarkeit der Software ganz oder teilweise verhindert oder den produktiven Betrieb (Geschäftsprozesse) des „Kunden“ schwerwiegend beeinträchtigt.

„*Schwerwiegender Vorfall*“ ist ein Vorfall, der weder die Nutzbarkeit der Software verhindert noch den produktiven Betrieb (Geschäftsprozesse) des „Kunden“ schwerwiegend beeinträchtigt, der aber die Nutzbarkeit der Software einschränkt und spürbare Auswirkungen auf den produktiven Betrieb (Geschäftsprozesse) des „Kunden“ hat. Die Auswirkungen auf den produktiven Betrieb (Geschäftsprozesse) des „Kunden“ können durch angemessene Umgehungsmaßnahmen auf Kosten von Bornemann AG auf ein erträgliches Niveau vermindert werden. Das gleichzeitige Auftreten mehrerer „schwerwiegender Vorfälle“ kann zu einem „kritischen Vorfall“ der Leistung insgesamt führen.

„*Gewöhnlicher Vorfall*“ ist ein Vorfall, der die Nutzbarkeit der vertraglichen Leistungen einschränkt, aber nur geringfügigen Einfluss auf den produktiven Betrieb (Geschäftsprozesse) des „Kunden“ hat.

„*Unwesentlicher Vorfall*“ ist ein Vorfall, der die Nutzbarkeit der vertraglichen Leistungen nur unwesentlich einschränkt und nur minimalen Einfluss auf den produktiven Betrieb (Geschäftsprozesse) des „Kunden“ hat.

Die Einordnung eines Vorfalls nehmen die Parteien einvernehmlich vor. Kann eine einvernehmliche Einordnung nicht erreicht werden, entscheidet Bornemann AG nach billigem Ermessen unter Berücksichtigung der Auswirkungen des jeweiligen Vorfalls auf die Geschäftsprozesse des „Kunden“, in welche Kategorie der Vorfall einzustufen ist.

Die „*Reaktionszeit*“ ist der Zeitraum zwischen dem Zugang der Vorfalldarstellung und dem Beginn der Vorfallobeseitigung durch Übersendung einer ersten Statusmitteilung an den „Kunden“.

„*Workaround*“ ist eine vorübergehende Umgehung mit dem Ziel, die Auswirkungen eines Vorfalls für den „Kunden“ sobald und soweit als möglich zu minimieren und dem „Kunden“ die Nutzung der Software mit zumutbarem Aufwand zu ermöglichen. Bornemann AG darf einen „Workaround“ nur mit vorheriger Zustimmung des „Kunden“ einbauen. Ein „Workaround“ ist keinesfalls als abschließende Beseitigung des Vorfalls anzusehen.

Die „*Beseitigungszeit*“ ist der Zeitraum zwischen dem Zugang der Vorfalldarstellung und dem Abschluss der Vorfallobeseitigung. Die „*Beseitigungszeit*“ wird in Prioritätsstufen gegliedert, welche aber lediglich einen beabsichtigten Beseitigungszeitraum darstellen; die „*Beseitigungszeit*“ kann aufgrund der unterschiedlichen Komplexität von Vorfällen nicht eingehalten werden. Die Beseitigungszeit ist nicht identisch mit der Reaktionszeit.

„*Werktag*“ sind die Tage von montags bis freitags zwischen 08.00 und 17.00 Uhr.

Ausgenommen sind Brückentage und gesetzliche Feiertage – es gilt die Feiertagsregelung der Bundesrepublik Deutschland – sowie der Zeitraum/Periode zwischen dem 15. Dezember eines Jahres und dem ersten Montag eines neuen Jahres. Innerhalb dieser Periode stehen die Supportdienste der Bornemann AG dem Kunden eingeschränkt zur Verfügung.

2) 9x5 Service Level (Arbeitsstunden, „Werktag“) Die Vorfallobeseitigung erfolgt nur an „Werktagen“.

1. „Kritischer Vorfall“

- „*Reaktionszeit*“: spätestens noch am selben „Werktag“ nach Zugang der Vorfalldarstellung innerhalb der normalen Geschäftszeiten
- „*Beseitigungszeit*“: Bornemann AG beginnt mit der Vorfallobeseitigung innerhalb eines „Werktages“ und weist seinen „Mitarbeitern“ diese Aufgabe zu, bis der Vorfall behoben wurde oder ein angemessener „Workaround“ für den „Kunden“ gefunden wurde.

2. „Schwerwiegender Vorfall“

- „*Reaktionszeit*“: spätestens am nächsten „Werktag“ nach Zugang der Vorfalldarstellung innerhalb der normalen Geschäftszeiten
- „*Beseitigungszeit*“: Bornemann AG beginnt mit der Vorfallobeseitigung innerhalb von zwei „Werktagen“ nach Erhalt der Vorfalldarstellung und weist seinen „Mitarbeitern“ diese Aufgabe zu, bis der Vorfall behoben wurde oder ein angemessener „Workaround“ für den „Kunden“ gefunden wurde.

3. „Gewöhnlicher Vorfall“

- „*Reaktionszeit*“: innerhalb von fünf „Werktagen“ nach Zugang der Vorfalldarstellung
- „*Beseitigungszeit*“: Bornemann AG erteilt eine erste Antwort auf die Vorfalldarstellung zwecks weiterer Information oder Klärstellung innerhalb von fünf „Werktagen“ nach Zugang der Vorfalldarstellung; weiterhin wird Bornemann AG einen „Workaround“ sowie Programmverbesserungen, welche den Vorfall beheben, im Rahmen eines folgenden Updates berücksichtigen.

4. „Unwesentlicher Vorfall“

- Diese Vorfälle beeinflussen die Nutzbarkeit der Software nicht wesentlich. Diese Vorfälle werden innerhalb der normalen Software-Entwicklung im Rahmen des nächsten Releases beseitigt.

3) Sollte Bornemann AG die oben genannten Reaktionszeiten nicht einhalten, hat der „Kunde“ das Recht die Vergütung entsprechend zu mindern. Diese Service Level Vereinbarung begründet keinerlei vertragliche Garantieverprechen. Der „Kunde“ kann weitere Ansprüche nur dann geltend machen, wenn ein Vorfall nicht innerhalb angemessener Zeit beseitigt worden ist. Die Gewährleistungsrechte des „Kunden“ bleiben hiervon unberührt.

4) Bornemann AG ist nicht verantwortlich für die Nichteinhaltung dieser Service Level Vereinbarung, falls das Erreichen der Service Levels von Leistungen des „Kunden“ selbst oder seiner Lieferanten abhängt, und falls die diesen obliegenden Leistungen nicht oder nicht rechtzeitig erbracht wurden. Falls die Supportleistungen der Bornemann AG von einem anderen Support Team (dem des „Kunden“ oder eines seiner Lieferanten) abhängen, ist Bornemann AG dann nicht verantwortlich für einen Verstoß gegen diese Service Level Vereinbarung, wenn dieses Support Team nicht fristgerecht leistet.

Stand: 24.02.2021