

Business Service Level Vereinbarung (SLA) der remoso GmbH

1 Ziel

Qualität und Transparenz sind der remoso GmbH nicht nur bei ihren Produkten überaus wichtig. Auch in den Bereichen Service und Support spielen eine sehr hohe Qualität sowie die größtmögliche Transparenz für uns eine übergeordnete Rolle.

Aus diesen Gründen haben wir dieses Service Level Agreement definiert, welches die Qualität bestimmter Services spezifiziert, die die remoso GmbH ihren Kunden im Bereich SaaS bietet.

Das Service Level Agreement definiert durch die remoso GmbH garantierte Verfügbarkeiten der Infrastruktur und Verfügbarkeiten von gebuchten Services sowie garantierte Reaktionszeiten für Anfragen und Reaktions- und Wiederherstellungszeiten bei Störungen. Das Service Level Agreement ist wesentlicher Bestandteil des Vertrages zwischen der remoso GmbH und seinen Kunden.

2 Geltungsbereich

- 2.1 Das vorliegende Service Level Agreement enthält die ergänzenden Bestimmungen zwischen der vom Anbieter remoso GmbH, Zuppinger Straße 18, 88213 Ravensburg und deren Kunden zur Verfügbarkeit der bereitgestellten Services des Anbieters zur Durchführung von Wartungsarbeiten, zu den Support-Verfügbarkeiten sowie dem Incident Management. Weitere Leistungen wie insbesondere Einweisung, Schulung, individuelle Anpassung der Software sind gesondert schriftlich zu vereinbaren. Neben dem Service Level Agreement gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der remoso GmbH, im Falle von Widersprüchen ist dieses SLA vorrangig.
- 2.2 Erhält der Kunde bereits aufgrund früherer Vereinbarung Produkte oder Dienstleistungen von remoso, so gelten ab sofort auch für diese Produkte oder Dienstleistungen die geänderten oder ergänzten Service Level Agreement und ersetzen damit die bisherige Fassung der Service Level Agreement von remoso. Bestellt der Kunde in Zukunft weitere Produkte oder Dienstleistungen bei remoso, so gelten die nachfolgenden Service Level Agreement auch für diese zukünftigen Produkte oder Dienstleistungen.
- 2.3 remoso behält sich ausdrücklich das Recht vor, angemessene Änderungen dieses Service Level Agreements vorzunehmen. Änderungen werden dem Kunden durch Benachrichtigung per Email und Veröffentlichung auf der remoso Webseite bekannt gegeben. Etwaige Änderungen gelten als genehmigt und werden Bestandteil von Dienstleistungsverträgen, wenn der Kunde ihnen in Textform (z.B. Email, Brief, Fax) vor Inkrafttreten der Änderung nicht widerspricht.

3 Laufzeit/Kündigung

Dieses Service Level Agreement beginnt und endet automatisch mit dem geschlossenen SaaS - Vertrag, das heißt ohne eine ausdrückliche Kündigung. Sofern das Service Level Agreement nicht automatisch endet und somit eine Kündigung erforderlich ist, bedarf diese Kündigung zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform. Eine ordentliche Kündigung ist mit einer Frist von vier Wochen und Wirkung zum Ablauf eines Kalenderquartals möglich.

4 Definitionen

Für die nachstehend fett gedruckten Begriffe gelten für den Service Level Agreement die ausgeführten Definitionen:

- **„Ausfallzeiten“** sind die Anzahl an Minuten, in denen der Kunde außerhalb der Zeiten für planmäßige und regelmäßige Wartung keinen Zugang zu dem SaaS Service hat. Die nachstehend aufgelisteten Fälle dürfen nicht als Ausfallzeiten angerechnet werden:
 1. Geplante Ausfallzeit
 2. Ausfall der kundeneigenen IT Infrastruktur
 3. Ausfall der kundeneigenen Hardware, Software oder Netzwerkverbindung
 4. Jegliche unvorhersehbare, von keiner Seite zu vertretende Ereignisse
 5. Jegliche Internetausfälle des Kunden
 6. Alles, was sich außerhalb der von remoto zu verantwortenden Kontrolle befindet
- **„geplante Ausfallzeit“** ist die Ausfallzeit von geplanten Wartungsarbeiten.
- **„Betriebszeit“** sind bei remoto die Zeiten von Montag bis Freitag 09:00 Uhr bis 17:00 Uhr (ausgenommen sind gesetzliche Feiertage in Baden-Württemberg und der 24.12. und 31.12. bis 12:00 Uhr). Alle anderen Zeiten sind nicht betreute Betriebszeiten. (siehe auch Pkt.6 in dieser Vereinbarung).
- **„Notfallwartung“** sind Wartungen, die durch remoto angesetzt werden und weniger als 5 Werktage zuvor angekündigt wurden. remoto kann Notfallwartungen ansetzen, falls diese für unabdingbar gehalten werden, um eine bevorstehende Bedrohung für die Umgebung abzuwehren.
- **„Planmäßige Wartung“**, darunter sind Wartungsarbeiten zu verstehen, die anfallen, wenn remoto einen Sachverhalt in der Server-Umgebung feststellt, der behoben werden muss, um außerplanmäßige Wartungsarbeiten vorzubeugen. remoto behält sich das Recht vor, in der Server-Umgebung Wartungsarbeiten in größerem Umfang anzusetzen, die den SaaS-Service beeinträchtigen kann. Derartige Wartungsarbeiten werden mit mindestens 5 Werktagen Vorlaufzeit angekündigt, es sei denn, die Umstände erfordern außerplanmäßige Wartung, beispielweise wenn externe Lieferanten remoto weniger als 5 Werktage im voraus über eine Änderung in Kenntnis setzen. Planmäßige Wartungsarbeiten finden außerhalb der Geschäftszeiten statt.
- **„regelmäßige Wartung“** bedeutet Wartung, um die höchste Verfügbarkeit für alle Kundensysteme zu gewährleisten. Regelmäßige Wartungen umfassen Updates, Releases oder Änderungen. Regelmäßige Wartungsarbeiten finden außerhalb der Geschäftszeiten statt.
- **„Reaktionszeit“** bezeichnet den Zeitraum bis zur Bestätigung des gemeldeten Mangels durch remoto, ab Erhalt der vom Kunden erforderlichen Informationen beim Support von remoto. Die Reaktionszeit ist von Produkt und Fehlerklasse abhängig. Reaktionszeiten sind aufgeteilt in außerhalb der Betreuten Betriebszeiten und innerhalb der betreuten Betriebszeiten.
- **„angestrebte Lösungszeit“** wird ab dem Eingang der Mitteilung des Mangels bei remoto und der Gewährung/Einrichtung des Zugriffs auf das Produktivsystem des Kunden für Analysen oder nach Bereitstellung der notwendigen Daten durch den Kunden gerechnet.
- **„Werktage“** sind die Wochentage Montag bis Freitag.
- **„Service Level“** bezeichnen die Fehlerklassen. Die remoto unterscheidet 4 unterschiedliche Fehlerklassen. Critical (Class1), Major (Class2), Minor (Class3) und Trivial (Class4). Erläuterungen und Beispiele werden im Absatz „Service Level“ (Pkt.7 in dieser Vereinbarung) erklärt.
- **„Eskalationsmanagement“ und „Task Force“** ist ein zusätzlicher Steuermechanismus, der die Problemlösung bzw. die Ansätze in eine bestimmte Richtung bewegen kann.
- **„Verfügbarkeit“** berechnet sich über den vertraglich definierten Zeitraum.

- „UAT“ auch User Acceptance Test, der durch den Kunden durchgeführt bzw. ausgeführt werden muss, damit ein neues Release bzw. ein Change Request auf die produktive Umgebung implementiert wird.

5 Leistungsumfang

Grundlage für die in diesem Vertrag definierten Leistungen und Konditionen sind die in Pkt. 6 in dieser Vereinbarung genannten Geschäftszeiten. Die Annahme und Bearbeitung von Aufträgen erfolgt nach den dort festgelegten Zeiten.

- a. Incident Management
Bei Eintreffen einer Störung (Incident), welche den Einbezug von remoso bedingt, steht die schnellstmögliche Wiederherstellung der Funktion im Vordergrund (temporäre Lösungen/ Workarounds). Kann die Störung von Beginn weg endgültig beseitigt werden, so sind keine weiterführenden Maßnahmen einzuplanen.
- b. Problem Management
Task Force und Eskalationsmanagement (intern bzw. je nach Produkt extern) werden gebildet, wenn die Störung nicht von Beginn weg endgültig gelöst werden kann.
- c. Change Request
Benötigt der Kunde Anpassungen bestehender Funktionen oder systemisch in der durch dieses Service Level Agreement abgedeckten Applikationen und deren Ausgaben abgebildeter Prozesse werden diese im Rahmen der hierin vereinbarten Konditionen zur Ausführung entgegengenommen. Sie sind in einem formalen Angebotsschreiben dem Kunden zur Genehmigung und Beauftragung vorzulegen. Jeder durchgeführte Change, respektive umgesetzte Service Request bedarf einer Abnahme durch den Kunden (UAT).
- d. Service Request im Zusammenhang mit dem Servicekatalog (auf Anfrage)
Ist ein Service Request im Servicekatalog enthalten, wird dieser nach den angegebenen Preisen im Servicekatalog separat abgerechnet. Jeder umgesetzte Service Request bedarf einer Abnahme durch den Kunden (UAT). Erst nach dieser Abnahme wird die Umsetzung auf dem Produktivsystem des Kunden vorgenommen.

6 Betriebszeiten

- a. betreute Betriebszeiten

	Advanced	Large Enterprise
Erreichbarkeit		
09:00 Uhr - 17:00 Uhr*	x	x
verlängerte betreute Betriebszeiten*		auf Anfrage

* ausgenommen sind gesetzliche Feiertage in Baden-Württemberg und der 24.12. und 31.12. bis 12:00 Uhr

- b. alle anderen Zeiten, die nicht in die betreuten Betriebszeiten gehören, werden nach Aufwand abgerechnet (Servicekatalog auf Anfrage).
- c. remoso übernimmt zu den unter Pkt. 6.1 in dieser Vereinbarung genannten betreuten Betriebszeiten die Fehleranalyse/Fehlerbearbeitung. Der Kunde erfasst die Fehler über das Kontaktformular im Serviceportal der remoso. remoso übernimmt keine Fehlerannahme (Erfassung des Fehlers im Ticketsystem remoso). Nur bei Nichtverfügbarkeit des Serviceportals (Kontaktformular) erfolgt

die Meldung eines Softwarefehlers durch den Kunden per eMail an die Adresse support@rentconcept.com oder per Telefon an die Nummer 0751/201879-77 und die Fehlerannahme erfolgt durch remoso.

7 Service Level

Fehlerklasse	Definition
Critical (Class1)	Der Systembetrieb wird verhindert (Funktion des Systems ist nicht gewährleistet); die fehlerhafte Funktionsausführung kann nach dem Stand der Erkenntnis beim Kunden nicht durch "Workarounds" umgangen werden. Der Systembetrieb wird verhindert (Funktion des Systems ist nicht gewährleistet); die fehlerhafte Funktionsausführung kann nach dem Stand der Erkenntnis beim Kunden nicht durch "Workarounds" umgangen werden. (Beispiele: Backend oder Portal steht nicht zur Verfügung, Login von aktiven Nutzern in der Anwendung nicht möglich).
Major (Class2)	Der Systembetrieb wird stark beeinträchtigt (wesentliche Teile des Systems funktionieren nicht); die Umgehung des Fehlers ist mit erheblichem Aufwand verbunden. (Beispiele: Kernfunktionen vor Kunde die z.B. Erfassung Reservierung, Mietbeginn oder Mietende funktioniert nicht).
Minor (Class3)	Der Systembetrieb wird beeinträchtigt (zum Beispiel einzelne Module des Systems funktionieren nicht); die Umgehung des Fehlers ist mit merkbarem Aufwand verbunden. (Beispiele: Monatsfaktura, Einsteuern Fahrzeuge, Löschen eines Datensatzes geht nicht).
Trivial (Class4)	Der Systembetrieb wird beeinträchtigt (ohne Behinderung der Funktionsfähigkeit); der Fehler tritt selten auf oder die Umgehung des Fehlers ist mit geringem Aufwand verbunden. (Beispiele: Im Portal ist die Layout Darstellung in einem systemseitig unterstützten Browsertypen nicht in Ordnung, Focus/ Steuerung/ Cursor ist nicht in Ordnung, Filter in einer Suchmaske funktioniert nicht korrekt, Text in der Reservierungsbestätigung ist nicht in Ordnung).

8 Reaktionszeiten

Die Reaktionszeiten richten sich nach der jeweiligen Fehlerklasse und werden ab dem Eingang der Mitteilung des Fehlers bei remoso und der Gewährung/ Einrichtung des Zugriffs auf das Produktivsystem des Kunden für Analysen gerechnet; remoso reagiert auf die Fehlermeldung in folgender Zeit (es gelten die unter Pkt. 6.1 in dieser Vereinbarung genannten betreuten Betriebszeiten):

Reaktionszeit (Innerhalb der betreuten Betriebszeiten)	Advanced	Enterprise
Critical (Class1)	4 Stunden	2 Stunde
Major (Class2)	8 Stunden	4 Stunden
Minor (Class3)	16 Stunden	8 Stunden
Trivial (Class4)	24 Stunden	16 Stunden

Reaktionszeit (außerhalb der betreuten Betriebszeit)	Advanced	Large Enterprise
Critical (Class1)	18 Stunden	18 Stunden
Major (Class2)	18 Stunden	18 Stunden
Minor (Class3)	32 Stunden	18 Stunden
Trivial (Class4)	48 Stunden	18 Stunden

9 Angestrebte Lösungszeit

Die angestrebten Lösungszeiten richten sich nach der jeweiligen Fehlerklasse und werden ab dem Eingang der Mitteilung des Fehlers bei remoso und der Gewährung/Einrichtung des Zugriffs auf das Produktivsystem des Kunden für Analysen oder nach Bereitstellung der notwendigen Daten durch den Kunden gerechnet; remoso strebt folgende Lösungszeiten unter Beachtung der in Pkt. 6.1 in dieser Vereinbarung genannten Betriebszeiten an:

angestrebte Lösungszeit	Advanced	Large Enterprise
Critical (Class1)	Angestrebte Lösungszeit sind maximal 12 Stunden. Falls zur Fehlerbehebung ein Fix notwendig ist, wird es angestrebt, diesen nach Freigabe des Kunden, maximal nach 4 weiteren Stunden als BugFix Release zu liefern.	Angestrebte Lösungszeit sind maximal 8 Stunden. Falls zur Fehlerbehebung ein Fix notwendig ist, wird es angestrebt, diesen nach Freigabe des Kunden, maximal nach 4 weiteren Stunden als BugFix Release zu liefern.
Major (Class2)	Es wird angestrebt, den Fix als BugFix Release zur Verfügung zu stellen. Falls das nicht möglich ist, wird die Lieferung im nächsten regulären Service Packangestrebt.	Es wird angestrebt, den Fix als BugFix Release zur Verfügung zu stellen. Falls das nicht möglich ist, wird die Lieferung im nächsten regulären Service Packangestrebt.
Minor (Class3) + Trivial (Class4)	Es wird angestrebt, den Fix mit dem nächsten Release, ersatzweise mit darauffolgenden Servicepack oder Release zur Verfügung zu stellen.	Es wird angestrebt, den Fix mit dem nächsten Release, ersatzweise mit darauffolgenden Servicepack oder Release zur Verfügung zu stellen.

10 Eskalationsmanagement – Service Tracking

Das Eskalationsmanagement ist ein zusätzlicher Steuermechanismus, der die Problemlösung bzw. die Ansätze in eine bestimmte Richtung bewegen kann.

Beim Eskalationsmanagement einer Prio1 Meldung wird zusätzlich eine Task Force (intern/extern) gegründet. Die Task Force besteht aus den zuständigen Servicelevel Managern. Servicelevel Manager sind grob in Teamleitung, Leitung und Geschäftsführung einzuteilen. Der jeweilige Teamleiter eskaliert an den Leiter, dieser eskaliert weiter zur Geschäftsführung. Je nach Eskalationsstufe.

Aufgaben der TaskForce sind:

- Regelmäßige Statusmeldung alle 45 Minuten, telefonisch oder via Teams Meeting
- einleiten weiterer erforderlicher Schritte

Escalation management / Task Force / Service Tracking	Advanced	Large Enterprise
remoso intern	x	x
remoso und Kunde		x

11 Sprachen

Die Kommunikation kann in deutsch oder englisch geschehen. Rechtlich verbindliche Erklärungen sind in deutsch abzugeben.

12 Verfügbarkeit

Die erreichte Verfügbarkeit berechnet sich über den vertraglich definierten Zeitraum (z.B. 1 Jahr) wie folgt:

Verfügbarkeit in %

=

$$\frac{((\text{Zeitraum in Stunden [365 Tage * 24 Stunden]} - \text{Ausfallzeit in Stunden}) / (\text{Zeitraum [365 Tage * 24 Stunden]})) * 100}{}$$

Beispiel Rechnung (Ausfallzeit 10 Stunden: $((365*24 - 10) / (365*24))*100 = 99,88\%$)

Verfügbarkeit	Advanced	Large Enterprise
	99,5%	99,8%

13 Kontaktaufnahme / Fehlermeldung

Kontaktaufnahme / Fehlermeldung	Advanced	Large Enterprise
Email	x	x
Kontaktformular über www.remoso.com	x	x
Telefon		x
Ticketsystem Jira		Auf Anfrage

14 Verantwortlichkeiten und Mitwirkungspflichten des Kunden

Damit die im Service Level Agreement definierten Leistungen erbracht werden können, obliegt es der Verantwortung des Kunden, folgende Mitwirkungspflichten zu erbringen und sicherzustellen:

- Bereitstellen der nötigen Remotesupport-Infrastruktur bei Bedarf (auf Kundenseite)
- Bezeichnung von verantwortlichen Rollen (Personen mit Key-User Fachwissen) für die im Einsatz stehenden remoso-Lösungen
- Bezeichnung von verantwortlichen Rollen (Personen mit Key-User Fachwissen) für die gesamte IT Infrastruktur sowie die Umsysteme
- remoso die aktuellen Informationen wie personelle Veränderungen zu den Weisungsberechtigten per E-Mail zur Verfügung zu stellen
- Dokumentation von Ausnahmeständen und Mangelmeldungen (durch schriftliche Beschreibung, Screenshots etc.) und Übermittlung via Kontaktformular oder Ticketsystem
- Einsatz einer von remoso zugelassenen gültigen Software-Version (spezifiziert und dokumentiert im remoso AGB)
- einen Internetbrowser gemäß den Mindestanforderungen der Software zu verwenden (spezifiziert und dokumentiert im remoso AGB)
- alle Zwischenfälle unverzüglich über das Kontaktformular bzw. Ticketsystem dem „Support Helpdesk“ zu melden
- Der Kunde hat remoso bei der Lösung eines Mangels der Software oder einer Anfrage im Rahmen der Möglichkeiten zu unterstützen

15 Schlussvereinbarungen

- a. Jegliche Änderungen, Ergänzungen oder die teilweise oder gesamte Aufhebung des Vertrages bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für einen Verzicht auf diese Schriftformklausel.
- b. Sollten einzelne Bestimmungen des Service Level Agreement oder Teile von Bestimmungen nichtig oder unwirksam sein/werden, bleiben alle anderen Bestimmungen des Service Level Agreement in vollem Umfang wirksam. Die Parteien verpflichten sich in bestem Wissen und Gewissen, die unwirksame oder ungültige Bestimmung durch eine gültige und durchsetzbare Bestimmung zu ersetzen, die der ursprünglichen Bestimmung möglichst nahe kommt.
- c. Erfüllungsort für sämtliche Verpflichtungen aus diesen Service Level Agreement ist der Firmensitz der remoso GmbH. Gerichtsstand ist Ravensburg.

15 Anlagen

- a. Anhang 1: Allgemeine Geschäftsbedingungen
<https://remoso.com/legal/agb.html>
- b. Anhang 2: Verarbeitung Daten im Auftrag
<https://remoso.com/legal/datenschutz-sicherheit.html>