

## Service Level Agreement (SLA) der Scompler Technologies GmbH

Unsere Kunden liegen uns am Herzen – darum geben wir immer unser Bestes, um Sie in Ihrer täglichen Arbeit zu unterstützen. Mit vollem Einsatz und weit über die Standards hinaus.

Da es aber auch bei bester Planung und Sorgfalt immer einmal zu Fehlern oder Problemen kommen kann, finden Sie in den folgenden Service Level Agreements (SLAs) die genauen Leistungen, die wir Ihnen als Mindeststandard bieten.

Zum besseren Verständnis liegt das SLA auch in einer ins Englische übersetzten Version vor. Im Zweifelsfall gilt ausschließlich die deutschen Version des Service Level Agreements.

### Support Verfügbarkeit

Die Mitarbeiter von Scompler werden im unten beschriebenen Umfang zur Verfügung stehen, um Fragen zu beantworten und dem Kunden anderweitig bei der Behebung von Problemen zu helfen, die im täglichen Betrieb der Plattform auftreten können.

Das Scompler-Ticket- und Support-Portal ist 24 x 7 x 365 verfügbar, vorbehaltlich von Umständen, die außerhalb der angemessenen Kontrolle und Wartung von Scompler liegen. Alle Fragen, Probleme und Anfragen können über das Scompler-Supportportal protokolliert werden. Darüber hinaus besteht die Möglichkeit, den Support über die E-Mail-Adresse [support@scompler.com](mailto:support@scompler.com) zu erreichen. E-Mail-Anfragen werden nachrangig behandelt.

### Reaktionszeiten

Die Reaktionszeit beginnt mit dem Eingang der Fehlerbeschreibung beim Scompler-Support und endet mit der ersten Antwort an den Kunden. Zeiten außerhalb des Support-Fensters bleiben bei der Erfassung unberücksichtigt. Grundsätzlich versuchen wir umgehend auf die Meldung zu reagieren.

Fehlermeldungen, die außerhalb des Support-Zeitfensters über das Support-Portal oder per E-Mail übermittelt werden, gelten als mit Beginn der folgenden aktiven Support-Periode eingegangen.

Der Scompler-Support steht im folgenden Zeitfenster zur Verfügung:

### Servicezeiten

	ONE	ONE+	TEAM	PRO	PRO Plus (zu buchbar)
Wochentage	Uhrzeit MEZ				
Mo - Fr	09.00 - 17.00	09.00 - 17.00	09.00 - 17.00	09.00 - 17.00	07.00 - 19.00

## Reaktionszeiten

	ONE	ONE+	TEAM	PRO	PRO Plus (zu buchbar)
Klassifikation	Reaktionszeit	Reaktionszeit	Reaktionszeit	Reaktionszeit	Reaktionszeit
Dringend	n. V.*	3 Stunden	1 Stunde	1 Stunde	30 Minuten
Hoch	n. V.*	5 Stunden	2 Stunden	2 Stunden	1 Stunde
Mittel	n. V.*	1 Werktag	1 Werktag	1 Werktag	4 Stunden
Niedrig	n. V.*	3 Werktage	1 Werktag	1 Werktag	1 Werktag

\* nach Verfügbarkeit

## Sonstige Support-Leistungen

	ONE/ONE+	TEAM	PRO	PRO Plus (zu buchbar)
Check-In in den ersten 6 Monaten nach dem Roll-Out	-	-	4-wöchentlich	2-wöchentlich
Projekt-Review	-	Quartalsweise	Quartalsweise	Monatlich
persönlicher Ansprechpartner im Support	nein	nein	nein	ja
Telefonische Kontaktmöglichkeit	nein	nein	nein	ja
Erhöhte Verfügbarkeit	-	-	-	nach Vereinbarung

## Definition der Fehler-Kategorien

Stufe	Klassifikation	Beschreibung
Level 1	Dringend	Der Dienst ist vollständig nicht verfügbar oder die Leistung ist so eingeschränkt, dass die Plattform unbrauchbar wird. Es gibt keine Umgehungsmöglichkeit.
Level 2	Hoch	Eine Hauptfunktionalität des Dienstes ist unbrauchbar, was zu einer massiv eingeschränkten Funktionalität führt oder eine große Anzahl von Benutzern betrifft.
Level 3	Mittel	Es gibt einen Verlust oder eine Einschränkung einer einzelnen Funktion oder Ressource, die Mehrheit der Funktionen steht jedoch zur Verfügung und eine weitgehende Nutzung ist möglich.
Level 4	Niedrig	Geringfügige Fehler und alle anderen Service-Anforderungen, wie z.B. allgemeine Fragen zur Benutzung, Aufgaben oder Erweiterungswünsche.

## Plattform Performance

### Service Verpflichtung

Scompler unternimmt angemessene Anstrengungen, um die Server der Scompler-Plattform zu überwachen und zu warten, sowie die Konnektivität, Verfügbarkeit und den Betrieb der Server in Übereinstimmung mit den unten aufgeführten Verfügbarkeitszielen von Scompler sicherzustellen.

### Verfügbarkeit

Der Dienst ist mindestens zu 99,5 % im Kalendermonatsmittel verfügbar („Verfügbarkeit“). Die Verfügbarkeit gilt für den Dienst im Gesamten, nicht für einzelne Funktionen. Nicht enthalten sind darin eine Nichtverfügbarkeit aufgrund von Handlungen oder Unterlassungen des Kunden oder seiner Vertreter; eine Nichtverfügbarkeit aufgrund von Netzwerkunterbrechungen oder Bandbreitenbeschränkungen außerhalb des Scompler-Netzwerks; Probleme, die sich aus Problemen mit der Software, Firmware oder Hardware der Lieferanten von Scompler ergeben<sup>1</sup>; Hacks, böswillige Einführung von Viren, Deaktivierung von Geräten und andere Formen von Angriffen, die den Zugriff auf die Scompler-Plattform stören; Stromausfälle oder andere Telekommunikations- oder Internetausfälle sowie Ereignisse, die außerhalb der Kontrolle von Scompler liegen. Diese Ereignisse werden nur dann in die Berechnung der Verfügbarkeit einbezogen, wenn der Ausfall durch angemessene und übliche Vorkehrungen in der Hosting-Branche hätte verhindert werden können, die nicht getroffen wurden. Höhere Verfügbarkeiten sind gegen Abschluss gesonderter SLAs („Service Level Agreement“) gegen Vergütung möglich.

Werden Wartungsarbeiten erforderlich und steht der Dienst deswegen nicht zur Verfügung, wird Scompler den Kunden hierüber nach Möglichkeit mindestens 48 Stunden vorher informieren. Die Wartungsarbeiten werden in der Regel zwischen 0 Uhr und 4 Uhr durchgeführt. Ausfälle des Dienstes aufgrund von Wartungsarbeiten werden nicht auf die Verfügbarkeit angerechnet, sofern diese nicht zwei Stunden im Monat überschreiten.

Die Aufzeichnungen und Daten von Scompler bilden die einzige Grundlage für alle SLA-Berechnungen und -Bestimmungen.<sup>2</sup>

### Wartungsfenster

Scompler hat ein Zeitfenster für planmäßige Wartungsarbeiten von 00:00 Uhr CET Freitag bis 4:00 Uhr CET Samstag; die Möglichkeit, dieses Wartungsfenster nach vorheriger Benachrichtigung des Kunden auf einen anderen Zeitraum zu ändern bleibt davon unberührt. Scompler unternimmt alle Anstrengungen, um die Auswirkungen für Kunden, die die Plattform nutzen, so gering wie möglich zu halten. Dies wird dadurch erreicht, dass Scompler in der Regel nur ein oder zwei Wartungsfenster pro Monat nutzt und Operationen zur Minimierung der Auswirkungen auf den Kunden durchführt.

### Notfall-Wartung

Scompler behält sich das Recht vor, alle erforderlichen Notfallwartungsarbeiten außerhalb des Zeitfensters für planmäßige Wartung durchzuführen. Scompler wird angemessene Anstrengungen unternehmen, um den Auftraggeber vor Beginn von Notfallwartungsarbeiten außerhalb des Zeitfensters für planmäßige Wartungsarbeiten zu benachrichtigen, und wird angemessene

---

<sup>1</sup> Die Plattform wird bei Amazon AWS betrieben, die hier beschriebene Einschränkung würde sich nur auf einen Ausfall von AWS beziehen, die Komponenten, die wir zum Betrieb der Plattform verwenden sind redundant ausgelegt

<sup>2</sup> Wir nutzen zum Monitoring einen externen Dienst, der jede Minute die Verfügbarkeit und Funktion der Login-Seite überprüft. Dieser Dienst ist unabhängig von unserer Plattform.

Anstrengungen unternehmen, um die Auswirkungen auf den Auftraggeber zu begrenzen oder zu vermeiden.

## Benachrichtigung

Scompler benachrichtigt den Kunden umgehend über größere Ausfälle am Standort oder ungeplante Wartungsverfahren. Die Benachrichtigung erfolgt per E-Mail an den im System hinterlegten "Projekteigentümer" und/oder ggf. an alle registrierten Nutzer, die in den vergangenen sechs Monaten auf der Plattform aktiv waren.

## Problem-Eskalation

Wenn der Scompler-Support nicht innerhalb der in der Antwortzeiten-Matrix angegebenen Zeitrahmen auf eine Anfrage reagiert, kann der Kunde das Problem innerhalb des Scompler-Managements eskalieren. Wenden Sie sich in der unten aufgeführten Reihenfolge an den Eskalationsmanager.

**Head of Customer Success**

**Head of Product**

**CEO**

## Selbstverpflichtung

Für den Fall, dass Scompler den Kunden über eine Anwendungs-/Netzwerkbeeinträchtigung oder die Möglichkeit einer Beeinträchtigung informieren muss, ist der Kunde für die Aktualität der hinterlegten Kontaktdaten verantwortlich.

## Begriffsdefinition

"Fehler" bedeutet die Einschränkung der Möglichkeit, auf die Scompler-Plattform oder eine Komponente der Scompler-Plattform zuzugreifen, die zuvor definitionsgemäß funktioniert hat. Fehler umfassen nicht solche Probleme, die durch Modifikationen durch den Kunden oder seine Vertreter, oder die unsachgemäße Verwendung des Systems verursacht wurden.

"Geplantes Wartungsfenster" bezeichnet die festgelegten Zeiträume, in denen Scompler den Zugriff auf die Scompler-Plattform oder Software einschränken oder aussetzen kann, so dass eine geplante Wartung durchgeführt werden kann.