

Service Level Agreement der SK Engine für SaaS und Hosting (Stand 2023)

Dieses Service Level Agreement (das „SLA“) ist Bestandteil des Kundenvertrages zwischen SKE und dem Kunden über die entgeltliche Nutzung des im Kundenvertrag näher definierten SaaS-Dienstes und/oder der beauftragten Hosting-Leistungen (jeweils der „Dienst“). Das SLA definiert insbesondere die vertraglich geschuldete Verfügbarkeit, die Qualitätsparameter für vom Kunden beauftragte Supportleistungen und die Periodizität und Aufbewahrungsdauer angefertigter Backups.

SKE sagt für den einzelnen Service Level (Basis/Standard/Erweitert) die folgenden Leistungsparameter zu. Ansprüche und Rechte des Kunden wegen Mängeln bleiben von den Regelungen des SLA unberührt.

1. Service Level

Das für den Kunden maßgebliche Service Level (Basis/Standard/Erweitert) ergibt sich jeweils aus dem Kundenvertrag. Ist dort keine ausdrückliche Vereinbarung getroffen, gilt der Service Level „Basis“. Ergänzend gelten stets die Bestimmungen unter Ziffer 2.

Service Level (SaaS)	Basis	Standard	Erweitert
A. Rahmenbedingungen			
Bediente Betriebszeit	9.00 – 17.00 Uhr (MEZ) Mo.- Fr. ausgenommen Feiertage (NRW)	9.00 – 17.00 Uhr (MEZ) Mo.- Fr. ausgenommen Feiertage (NRW)	24 / 7
Hosting			
<i>Produktive Umgebung(en)</i>	1	1	1 + 1 redundante „failover Umgebung“ mit letztem Backup von 5.00 Uhr GMT
<i>Hosting-Serverstandort</i>	Deutschland (AWS)	Deutschland (AWS)	Multi-zone hosting (AWS)
B. Verfügbarkeit			
Verfügbarkeit je Kalendermonat innerhalb der Bedienten Betriebszeit	99%	99,9%	99,9%
Wartungsfenster			
<i>Fenster für geplante Wartung (einschließlich Product Releases)</i>	Erster Mittwoch des Monats, der ein Arbeitstag ist, zwischen 6.00 Uhr und 10.00 Uhr (MEZ)	Erster Mittwoch des Monats, der ein Arbeitstag ist, zwischen 6.00 Uhr und 10.00 Uhr (MEZ)	Erster Mittwoch des Monats, der ein Arbeitstag ist, zwischen 6.00 Uhr und 10.00 Uhr (MEZ)
<i>Fenster für Notfallwartung (Hot-Fixes, dringende Sicherheitsupdates)</i>	Jederzeit	Jederzeit	Jederzeit

C. Support			
Verantwortlichkeiten			
<i>1st Level Support</i>	Kundenverantwortung	Kundenverantwortung	Kundenverantwortung
<i>2nd Level Support</i>	SKE-Verantwortung	SKE-Verantwortung	SKE-Verantwortung
<i>3rd Level Support</i>	SKE-Verantwortung	SKE-Verantwortung	SKE-Verantwortung
Supportzeiten (2nd & 3rd Level Support)	9.00 – 17.00 Uhr (MEZ) Mo.- Fr. ausgenommen Feiertage (NRW)	9.00 – 17.00 (MEZ) Mo.- Fr. ausgenommen Feiertage (NRW)	24 / 7 Kritische Ausfälle (Severity 1) 8.00 – 20.00 Uhr (MEZ) Mo.- Fr. ausgenommen Feiertage (NRW)
Support-Kontingente			
<i>2nd & 3rd Level Support</i>	Bis zu 32 Stunden pro Jahr	Laufender Support	Laufender Support
<i>Service Requests</i>	--	--	--
Reaktionszeiten innerhalb der Supportzeiten			
<i>Severity 1</i>	Nach besten Möglichkeiten	12 Std.	6 Std.
<i>Severity 2</i>	Nach besten Möglichkeiten	24 Std.	12 Std.
<i>Severity 3</i>	Nach besten Möglichkeiten	48 Std.	24 Std.
Kommunikation			
<i>Sprache</i>	Englisch	Englisch	Englisch
<i>Ticketsystem</i>	Email / Zendesk	Email / Zendesk	Email / Zendesk
<i>Primäre Kommunikation</i>	Email	Email	Email
<i>Sekundäre Kommunikation</i> (auf Veranlassung von SKE)	Virtual Meeting (e.g., Zoom, Teams)	Virtual Meeting (e.g., Zoom, Teams)	Virtual Meeting (e.g., Zoom, Teams)
<i>Call-Back Option</i>	--	Innerhalb 8 Std. während der Supportzeiten	Innerhalb 8 Std. während der Supportzeiten
<i>Reporting</i>	--	--	4 System-Reports pro Jahr (Auf Anfrage)
D. Datenbank Back-Ups			
Frequenz	Tägliche Back-Ups (5.00 Uhr GMT)	Tägliche Back-Ups (5.00 Uhr GMT)	Tägliche Back-Ups (5.00 Uhr GMT)

Aufbewahrung	15 tägliche Back-Ups	15 tägliche Back-Ups	30 tägliche Back-Ups
---------------------	----------------------	----------------------	----------------------

2. Ergänzende Regelungen

Verfügbarkeit

Verfügbarkeit

SKE gewährleistet innerhalb der Bedienten Betriebszeit die unter Ziffer 1 für den jeweiligen Service Level (Basis/Standard/Erweitert) definierte Verfügbarkeit des Dienstes (in %) im Monatsmittel.

Berechnung der Verfügbarkeit

Der Dienst gilt als nicht verfügbar, wenn der Dienst innerhalb der Bedienten Betriebszeit nicht aufgerufen werden kann. Maßgeblich ist der Internetknotenpunkt des Rechenzentrums, von dem aus der Dienst zur Verfügung gestellt wird.

Ausfälle und Unterbrechungen wegen (i) geplanter Wartungsarbeiten innerhalb der dafür unter Ziffer 1 vorgesehenen Wartungsfenster; (ii) Maßnahmen zur Notfallwartung; sowie (iii) Ausfälle und Unterbrechungen wegen Umständen außerhalb des unmittelbaren Einflussbereichs von SKE – etwa Fälle höherer Gewalt und Angriffe Dritter auf die Leistung oder die zu deren Betrieb eingesetzte Infrastruktur – werden bei der Berechnung nicht als Nicht-Verfügbarkeit berücksichtigt.

Wartungsarbeiten

Geplante Wartungsarbeiten können insbesondere Wartungsarbeiten an der eingesetzten Server-Infrastruktur, das Einspielen neuer Releases, das Einspielen von Patches und Updates und sonstige Anpassungen des Dienstes umfassen. Maßnahmen zur Notfallwartung umfassen insbesondere das Einspielen von Hotfixes und kritischen Sicherheitsupdates.

SKE nimmt geplante Wartungsmaßnahmen und Maßnahmen zur Notfallwartung nur innerhalb der dafür unter Ziffer 1 definierten Zeitfenster vor. Maßnahmen zur Notfallwartung außerhalb der Wartungsfenster für geplante Wartungsarbeiten zeigt SKE dem Kunden möglichst zwölf (12) Stunden vorab an. Die Ankündigung kann auch durch einen Hinweis in dem Dienst selbst erfolgen.

Sicherheitsupdates

SKE spielt verfügbare Sicherheitsupdates als Bestandteil der geplanten Wartungsarbeiten oder – im Fall von kritischen Sicherheitsupdates – als Bestandteil der Notfallwartung ein.

Service Level Credits (Gutschrift)

Erfüllt SKE die zugesagte Verfügbarkeit in einem Kalendermonat nicht, kann der Kunde eine Gutschrift auf die vereinbarte Vergütung für einen Folgemonat nach Maßgabe der folgenden Übersicht verlangen, wenn er die Gutschrift binnen zwei (2) Wochen nach Ablauf des Kalendermonats geltend macht, in dem die zugesagte Verfügbarkeit unterschritten wurde. Dem Kunden darüber hinaus gegebenenfalls zustehende Ansprüche bleiben unberührt.

In einem Monat erreichte Durchschnittsverfügbarkeit			Gutschrift (% der monatlichen Vergütung)
Basis	Standard	Erweitert	
97,0-99,0%	97,0-99,8%	97,0-99,9%	5%
95,0-97,0%	95,0-97,0%	95,0-97,0%	10%
90,0-95,0%	90,0-95,0%	90,0-95,0%	15%
<90,0%	<90,0%	<90,0%	20%

Support (2nd & 3rd Level Application Support)

Reaktion auf Supportanfragen

Innerhalb der unter Ziffer 1 definierten Supportzeiten nimmt SKE Meldungen des Kunden zu vom Dienst verursachten Störungen und Problemen entgegen und reagiert binnen der dort jeweils genannten Reaktionszeiten. Darüber hinaus ist SKE nicht zu Supportleistungen verpflichtet; insbesondere erbringt SKE keinen Support für Kunden- oder Drittsysteme oder Störungen und Probleme ohne Ursache in dem Dienst. Der Support erfolgt in der unter Ziffer 1 angegebenen Sprache.

Die angegebene Reaktionszeit bezieht sich auf Zeiten innerhalb der Supportzeiten. Geht eine Supportanfrage außerhalb der Supportzeiten ein, errechnet sich die Reaktionszeit beginnend mit der nächsten Supportzeit.

Ist das Support-Kontingent erschöpft, werden weitere Support-Anfragen des Kunden nach angefallenem Aufwand gesondert berechnet.

Severity (Fehlerpriorität)

Die maßgebliche Reaktionszeit gemäß Ziffer 1 ist abhängig von der Fehlerpriorität (Severity), die SKE für jede Supportanfrage anhand folgender Kriterien festlegt:

Störungspriorität	Kriterien
Severity 1 (Kritische Störung)	Eine Störung des Schweregrads „ Severity 1 “ liegt vor, wenn der Zugriff auf wesentliche Funktionen des Dienstes trotz Erfüllung der Mindestvoraussetzungen und hinreichend dimensionierter und funktionsfähiger Internetverbindung nicht möglich ist oder wenn wesentliche Funktionalitäten nicht zur Verfügung stehen, fehlerhaft ausgeführt werden oder der Gesamtablauf des Dienstes wesentlich gestört ist. Eine Störung der Priorität "Severity 1" liegt auch vor, wenn es aufgrund eines Fehlers des Dienstes zu einem Datenverlust kommt.
Severity 2 (Wesentliche Störung)	Eine Störung des Schweregrads „ Severity 2 “ liegt vor, wenn wesentliche Funktionen des Dienstes trotz Erfüllung der aktuellen Mindestvoraussetzungen und hinreichend dimensionierter und funktionsfähiger Internetverbindung nicht oder nur eingeschränkt zur Verfügung stehen oder fehlerhaft ausgeführt werden.
Severity 3 (Nicht-wesentliche Störung)	Eine Störung des Schweregrads „ Severity 3 “ liegt vor, wenn trotz Erfüllung der aktuellen Mindestvoraussetzungen und hinreichend dimensionierter und funktionsfähiger Internetverbindung nicht-wesentliche Funktionen des Dienstes nicht oder nur eingeschränkt zur Verfügung stehen oder fehlerhaft ausgeführt werden.

Supportvoraussetzungen

Die Inanspruchnahme des Supports durch den Kunden und die Pflicht von SKE zur Erbringung der beschriebenen Supportleistungen setzt voraus, dass

- a) die für den Zugriff auf den Dienst verwendeten Systeme des Kunden die von SKE kommunizierten Mindestvoraussetzungen erfüllen;
- b) die Supportanfrage sich auf einen durch den Dienst verursachten Fehler oder ein sonstiges, durch den Dienst verursachtes Problem bezieht und nicht etwa auf Probleme der Kundensysteme oder die Internetverbindung des Kunden;
- c) der Kunde gegenüber SKE fachlich und technisch entsprechend qualifiziertes Personal benennt, das beim Kunden mit dem 1st Level Support befasst ist (sog. „**Power User**“);
- d) die Supportanfrage bei SKE durch einen Power User über einen der unter Ziffer 1 genannten Kommunikationswege in englischer Sprache erfolgt;
- e) die Supportanfrage nicht Gegenstand des 1st Level Supports ist.

Nimmt der Kunde den Support in Anspruch, obwohl die Supportvoraussetzungen nicht erfüllt sind, behält SKE sich vor, entstandene Aufwände zu angemessenen Vergütungssätzen in Rechnung zu stellen.

Backups

SKE erstellt in der unter Ziffer 1 definierten Häufigkeit Backups und bewahrt angefertigte Backups für die dort jeweils angegebene Dauer auf. Gegenstand des Backups sind:

Klassische Applikationen - SK Cloud (AWS)	Low Code Apps - SK Outsystems Cloud (AWS)
<ul style="list-style-type: none"> ✔ Datenbank(en) (RDS) ✔ Datenbank(en) (Aurora) ✔ Dateien (S3 Buckets) ✔ Dateien (EBS Volumes) 	<ul style="list-style-type: none"> ✔ Daten ✔ Konfiguration der Applikation ✔ Sicherheitseinstellungen ✔ Benutzer ✔ Rollen und Berechtigungen ✔ Code
