

Service-Level Vereinbarung

Version: 06.02.2020

Lieferung und Leistungsumfang

- (1) Der Lizenzgeber liefert dem Lizenznehmer die vertraglich zugesicherten Updates innerhalb eines angemessenen Zeitraums, soweit sie in dem von diesem Software-Servicevertrag beschriebenen Zeitraum vom Lizenzgeber allgemein zum Vertrieb in dem jeweiligen Land freigegeben werden. Pro Kalenderjahr stellt der Lizenzgeber dabei mindestens ein neues Update zur Verfügung. Der Lizenzgeber installiert in Absprache mit dem Lizenznehmer das Update. Der Lizenznehmer darf zu Sicherungszwecken eine Kopie der Software nebst Update auf einem eigenen Server installieren.
- (2) Der Lizenznehmer ist berechtigt, die Updates, im Umfang der entsprechend rechtmäßig erworbenen Anzahl von Server- und Benutzerlizenzen, räumlich und zeitlich unbeschränkt zu nutzen.
- (3) Dem Lizenznehmer ist bekannt, dass Updates in der Regel immer Änderungen und Erweiterungen der Software enthalten, die ausschließlich nach dem Ermessen des Lizenzgebers an der Software vorgenommen werden. Die Updates enthalten Änderungen, die:
 - a. die Software im Hinblick auf die allgemeine technische Entwicklung und auf die allgemeinen Anforderungen der Endbenutzer der Software auf einen besseren Stand bringen oder
 - b. dem Lizenzgeber aus anderen Gründen, z.B. zu Zwecken der Fehlerbeseitigung, geeignet erschienen.Sind Änderungen in Hinblick auf neue rechtliche Rahmenbedingungen für den Lizenznehmer erforderlich, ist der Lizenzgeber verpflichtet, ein Update mit diesen Änderungen innerhalb angemessener Zeit zur Verfügung zu stellen. Das gleiche gilt für wesentliche allgemeine technische Entwicklungen.
- (4) Der Lizenzgeber bemüht sich, die Wünsche der Softwareanwender bei der Gestaltung der Updates zu berücksichtigen, behält sich aber vor, den Inhalt der Updates selbst zu bestimmen. Ebenso bestimmt allein der Lizenzgeber, wann Updates allgemein zur Vermarktung freigegeben werden.
- (5) Der Lizenzgeber behält sich im Übrigen das Recht vor, zu entscheiden, in welcher Einsatzumgebung die Updates eingesetzt werden dürfen und ggf. die zugelassenen Hard- und Software- Voraussetzungen bzw. Konfigurationen für Updates zu ändern. Die Änderung der Systemvoraussetzungen bzw. die Einsatzumgebung der Software und Updates ist im Rahmen der Anpassung an fortschreitende technologische Entwicklungen in der Regel erforderlich, um die Produkte des Lizenzgebers auf dem neuesten Stand zu halten. Es ist in diesem Fall Aufgabe des Lizenzgebers, im Rahmen der jeweiligen Hosting Vereinbarung die für die Nutzung der Updates erforderlichen Systemvoraussetzungen zu schaffen.
- (6) Schulung im Umgang mit den Updates und Beratung sind nicht Gegenstand dieser Vereinbarung.
- (7) Änderungen und neue Funktionalitäten sind in der Online-Hilfe zu dokumentieren.

Anwendersupport und Fehlerbehebung

- (1) Die Arbeitszeiten des Lizenzgebers sind werktags Montag bis Freitag 9.00 Uhr bis 17.00 Uhr. Ausgenommen hiervon sind in der Stadt München gültige Feiertage, sowie Heiligabend (24.12.) und Silvester (31.12.). Sollte es hiervon in Ausnahmefällen betriebsbedingte Abweichungen geben, hat der Lizenzgeber dies dem Lizenznehmer so bald als möglich mitteilen.
- (2) Der Lizenznehmer erhält im Rahmen der Vertragslaufzeit Zugang zum telefonischen Support. Dieser steht dem Lizenznehmer bei Anwenderfragen zu der unter (1) genannten Arbeitszeit zur Verfügung. Unabhängig vom telefonischen Support müssen alle Probleme bzw. Mängel über das Ticket-System eingereicht werden. Ist es nicht möglich eine Frage telefonisch zu beantworten, ist diese in das Ticket-System einzustellen.
- (3) Fragen, die im Ticket-System eingestellt werden, sind derart, dass sie Funktionsweise von academyFIVE betreffen und nicht in der vorhandenen Dokumentation behandelt werden. Sie müssen auf Grundlage der gelieferten Beschreibungen und Screenshots eindeutig zu beantworten sein. Alle anderen Fragen, Konfigurationen und Individualentwicklungen (z.B. Dokumente) betreffend und solche die Schulungen und Workshops erfordern, bzw. tiefergehende Evaluierung die academyFIVE Konfiguration des Lizenznehmers betreffend, sind nicht Teil des Anwendersupports. Sie sind im Rahmen des für den Lizenznehmer zuständigen Projektmanagements zu behandeln.
- (4) Der Lizenzgeber verpflichtet sich zur Beseitigung von mitgeteilten Mängeln an der Software academyFIVE nach Meldung innerhalb einer angemessenen Frist. Die Reaktions- bzw. Fehlerbehebungszeit bemisst sich dabei an der Art des gemeldeten Problems/Mangels und bezieht sich nur auf die unter (1) genannte Zeit. Probleme sind grundsätzlich über das eingesetzte Ticket-System einzustellen und nach den Vorgaben des Lizenzgebers zu dokumentieren.

Mängel sind wie folgt zu klassifizieren*:

Priorität	Klassifizierung	Beschreibung	Reaktionszeit (R) Fehlerbehebung (F)
Dringend	Der Betriebsablauf ist unterbrochen.	Die Anwendung oder essenzielle Teile davon sind nicht aufrufbar oder nicht benutzbar.	R = 24 Stunden F = 48 Stunden
Hoch	Der Betriebsablauf ist erheblich beeinträchtigt.	Anwendungsteile sind nicht aufrufbar oder gar nicht benutzbar, es muss sich aber um eine essenzielle Funktion handeln. Es gibt allerdings einen anderen Weg die nicht funktionierende Funktion aufzurufen.	R = 24 Stunden F = 10 Werktage
Normal	Der Betriebsablauf ist beeinträchtigt.	Es handelt sich um Fehler, die das Arbeiten mit der Anwendung trotzdem zulassen.	R = 48 Stunden F = innerhalb der nächsten zwei Versionsschritte** (max. 3 Monate)
Niedrig	Der Betriebsablauf ist nicht beeinträchtigt.	Die Bedienfreundlichkeit ist verbesserungsbedürftig bzw. der aufgetretene Fehler ist als unerheblich zu klassifizieren. Dies betrifft u. a Rechtschreibfehler oder fehlende Übersetzungen.	R = 48 Stunden F = innerhalb der nächsten vier Versionsschritte** (max. 6 Monate)

* Die Klassifizierung entspricht der Kategorisierungsmöglichkeit von Problem-Tickets.

** Versionen sind Hauptversionen, es betrifft die zwei Stellen der academyFIVE Versionsnummer nach dem ersten Punkt von links.

- (5) Innerhalb des eingesetzten Ticket-Systems gibt es unterschiedliche Typisierungen***, die vom Lizenznehmer vorgeschlagen und vom Lizenzgeber festgelegt werden:

Typ	Status	Beschreibung	Reaktionszeit (R) Fehlerbehebung (F)
Problem	Offen	Siehe oben	Siehe oben
Problem	Wartend	Es wird auf eine Antwort vom Kunden gewartet. Die Zeit, in der ein Ticket diesen Status hat, wird von der zugesagten Fehlerbehebungszeit abgezogen. Erfolgt keine Antwort durch den Kunden innerhalb der vorgegebenen Reaktionszeit, wird das Ticket geschlossen.	Durch den Kunden: innerhalb von 20 Werktagen
Frage	Offen	Es handelt sich um Anwenderfragen zur Funktionsweise der erworbenen Software.	Siehe Problem
Frage	Wartend	Es wird auf eine Antwort vom Kunden gewartet. Erfolgt keine Antwort durch den Kunden innerhalb der vorgegebenen Reaktionszeit, wird das Ticket geschlossen.	Durch den Kunden: innerhalb von 20 Werktagen

*** der Typ „Aufgabe“ bzw. „Vorfall“ findet keine Anwendung.