

Support- und Service-Level-Vereinbarung

Die Bestimmungen dieser Service-Level-Vereinbarung („SLA“ oder „Service Level Vereinbarung“) legen die Service Level von Thinkproject für die Verfügbarkeit der SaaS-Leistung sowie für die Behebung von Mängeln in der SaaS-Leistung fest.

Begriffe, die mit einem Großbuchstaben beginnen, haben die Bedeutung, die ihnen in der Vereinbarung über die Erbringung der Leistungen zwischen Thinkproject und dem Kunden (die „Vereinbarung“) zugewiesen ist, sofern sie nachstehend nicht anders definiert sind.

Thinkproject wird wirtschaftlich angemessene Anstrengungen unternehmen, damit die SaaS-Leistungen gemäß den in diesem SLA festgelegten Bedingungen erbracht werden.

2. Tickettyp und Prioritätsstufen

Thinkproject stellt dem Kunden einen angemessenen technischen Support in Bezug auf die Nutzung der SaaS-Leistung gemäß den nachstehenden Bestimmungen zur Verfügung.

Der Tickettyp wird durch die Art der eingehenden Serviceanfrage bestimmt und ist relevant für das Service Level, das auf diese Serviceanfrage angewendet wird.

Es gelten folgende Definitionen:

TICKETTYP	DEFINITION
Incident	Eine ungeplante Unterbrechung eines IT-Services oder eine wesentliche Minderung der Servicequalität, die den Normalbetrieb beeinträchtigt und dringende Aufmerksamkeit erfordert, um die erwartete Funktionalität wiederherzustellen.
Support-anfrage	Eine Anfrage zu Supportleistungen, die durch die Vereinbarung oder das Supportpaket abgedeckt sind. Hierzu zählen typischerweise routinemäßige Unterstützung oder Anleitung, die unter den vereinbarten Supportumfang fallen und keinen Fehler oder Ausfall darstellen.

Die Priorität der Serviceanfrage bezieht sich auf die Reihenfolge, in der Themen zu bearbeiten und zu lösen sind. Sie ergibt sich aus der Kombination von:

- (a) **Dringlichkeit (Urgency):** Wie schnell das Problem gelöst werden muss; und
- (b) **Auswirkung (Impact):** Den Umfang der Auswirkungen, den das Problem auf Nutzer, Betrieb oder Geschäftsprozesse hat.

Eine höhere Priorität bedeutet einen größeren Bedarf an unmittelbarer Aufmerksamkeit aufgrund einer breiteren geschäftlichen Auswirkung auf das Geschäft oder engerer zeitlicher Vorgaben.

1. Leistungsbedingungen

- (a) Alle Performance-Spezifikationen in diesem SLA beziehen sich auf die Qualität der SaaS-Leistungen bis zu dem Punkt, ab dem die Bereitstellung der Thinkproject Plattform und des Service außerhalb der Kontrolle von Thinkproject liegt (d. h. ab dem Rand des von Thinkproject betriebenen Datennetzwerks).
- (b) Beeinträchtigungen der Datenübertragung ab diesem Übergabepunkt zum Kunden und/oder innerhalb der eigenen IT-Infrastruktur des Kunden werden nicht berücksichtigt; Thinkproject übernimmt für derartige Beeinträchtigungen keinerlei Haftung.

Die Prioritätsstufe ist - basierend auf dem Problemtyp - vordefiniert. Sie wird bei der ersten Reaktion auf die Serviceanfrage festgelegt. Sie wird überwacht und kann im Verlauf eines Incidents/ einer Serviceanfrage herauf- oder herabgestuft werden.

Nachstehend sind Definitionen und Beispiele der Prioritäten aufgeführt:

PRIORITÄT	DEFINITION
P1 KRITISCH – Vollständiger Serviceausfall	Vollständiger Serviceausfall ohne verfügbare Umgehungslösung. Oder ein Defekt, der eine erhebliche Servicebeeinträchtigung verursacht, z. B. Serverausfall, Datenverlust/-verletzung/-korruption oder eine Leistungsver schlechterung bis zur Unbenutzbarkeit.
P2 HOCH – Anfrage Wesentliche Auswirkung	Wesentliche Funktionalität ist beeinträchtigt, keine akzeptable Umgehungslösung verfügbar. Beispielsweise: mehrere Nutzer können nicht auf eine Anwendung zugreifen oder sie nutzen, bestimmte Funktionen sind nicht verfügbar oder die Performance ist deutlich reduziert.
P3 MITTEL – Zeitkritische Anfrage	Teilweiser oder nicht kritischer Funktionsverlust. Eine Unannehmlichkeit, bei der wahrscheinlich ein Workaround vorhanden ist. Z. B. eine einzelne Funktion funktioniert nicht, der Fehler betrifft eine kleine Nutzergruppe oder die Performance ist reduziert.
P4 NIEDRIG – Informations- oder Routine-technisches Anliegen	Keine Auswirkung auf die SaaS-Leistung oder deren Betrieb. Anfragen zur Anleitung oder zusätzlichen Informationen zur SaaS-Leistung.

3. Service Support Level

Sofern nicht anders vereinbart, ist der Support von Thinkproject auf den Betrieb der SaaS-Leistung beschränkt und umfasst keinen Support oder keine Beratung zur Nutzung der jeweiligen SaaS-Leistung.

(a) Reaktionszeit

Abhängig von der jeweils bereitgestellten Anwendungssoftware können Supporttickets für die Leistungen durch das Support Center von Thinkproject bearbeitet werden, und Thinkproject wird innerhalb der Normalen Geschäftszeiten in den in der jeweiligen Leistungsbeschreibung definierten Zeiten reagieren.

Nach Berücksichtigung von beiden Kriterien, Priorität und Tickettyp, zeigt die nachstehende Tabelle die Reaktionszeiten, deren Einhaltung Thinkproject anstrebt.

		INCIDENT	SUPPORT-ANFRAGE
P1	KRITISCH	Innerhalb von 2 Stunden	–
P2	HOCH	Innerhalb von 3 Stunden	Innerhalb von 8 Stunden
P3	MITTEL	–	Innerhalb von 24 Stunden
P4	NIEDRIG	–	Innerhalb von 32 Stunden

(b) Support-Servicezeiten

Der technische Support ist über das Customer Case Form (**Formular**) erreichbar. Die Antwort erfolgt während der Service-Geschäftszeiten von Montag bis Freitag (ausser an gesetzlichen Feiertagen).

Das Global Support Team erbringt keine Trainingsleistungen.

STANDORT	ZEITZONE	SERVICEZEITEN
Österreich	CET	08:00 - 17:00 Montag bis Freitag (außer an lokalen Feiertagen)
Australien	AEST	
Benelux	CET	
Frankreich	CET	
Deutschland	CET	
Neuseeland	NZST	
Polen	CET	
Spanien	CET	
Schweiz	CET	
VAE	GST	
UK	GST	
KSA	AST	08:00 - 17:00 Sonntag-Donnerstag (außer an lokalen Feiertagen)

4. Service Level

VERFÜGBARKEITSZIEL

Die Thinkproject Plattform erfüllt ein Verfügbarkeitsziel („Verfügbarkeitsziel“) von mindestens 98,5 %, vorbehaltlich der nachstehenden Ausschlüsse.

Nichtverfügbarkeit der Thinkproject Plattform ist auf Systeme beschränkt, die direkt oder durch vertragliche Vereinbarungen unter der Kontrolle von Thinkproject stehen.

Folgende Kategorien sind vom Verfügbarkeitsziel ausgeschlossen:

(a) GEPLANTE WARTUNG:

Thinkproject wird angemessene Anstrengungen unternehmen, den Kunden über geplante Ausfallzeiten zu informieren über die Seite, die den Status der SaaS-Leistungen anzeigt („Status Page“) abrufbar unter <https://status.thinkproject.com>. Geplante Ausfallzeiten finden innerhalb der nachstehend definierten Wartungszeiten statt.

Wenn Wartungsarbeiten zur Bearbeitung von P1- oder P2-Incidents erforderlich sind, wird Thinkproject sich bemühen, relevante Informationen über die Status Page bereitzustellen, ist jedoch weder darauf beschränkt, die Wartungsaktivitäten innerhalb der veröffentlichten Zeitfenster durchzuführen, noch verpflichtet, Ausfallzeiten im Voraus anzukündigen.

(b) AUSFALLZEITEN:

Ausfallzeiten aufgrund von Umständen außerhalb der Kontrolle von Thinkproject, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Ereignisse höherer Gewalt.

WARTUNGSZEITEN:

Wartungsarbeiten können zwischen 20:00 und 06:00 Uhr, Montag bis Sonntag, durchgeführt werden, mit einer Vorankündigung von 24 Stunden.

Die Wartung erfolgt innerhalb der oben genannten Zeiten in der lokalen Zeitzone der Instanz, in der das Produkt gehostet wird.

Das Support Center bearbeitet alle Kundenanfragen nach der Priorität des Problems und nach der Verfügbarkeit der Informationen, die zur Ermittlung der Grundursache und zur Behebung des gemeldeten Problems erforderlich sind. Alle hier angegebenen Zeiten sind Schätzwerte und gelten nicht als garantierte Supportzeiten.

.

5. Verantwortlichkeiten

Beide Parteien vereinbaren, die folgenden Verpflichtungen nach Treu und Glauben zu erfüllen:

(a) Verantwortlichkeiten von Thinkproject

- (i) Thinkproject erbringt die im SLA festgelegten Leistungen und stellt sicher, dass die Leistungen jederzeit und gemäß den vereinbarten vordefinierten Standards aufrechterhalten werden. Thinkproject verpflichtet sich, bei der Erbringung sämtlicher Leistungen mit nd alle relevanten Standards in jeder Hinsicht einzuhalten.
- (ii) Thinkproject handelt als Eigentümer und Unterstützer der hierin definierten Thinkproject Service-Leistungen, die vom Kunden angefordert wurden.
- (iii) Thinkproject ist für das tägliche Management des SLA verantwortlich und stimmt sich mit dem Kunden ab, um sicherzustellen, dass Informationen zwischen beiden Parteien frei fließen.

(b) Verantwortlichkeiten des Kunden

- (i) Der Kunde stellt alle erforderlichen Informationen, Unterstützung und Anweisungen in einer Weise zur Verfügung, die Thinkproject die Einhaltung der Leistungsstandards ermöglicht, z. B. durch angemessene Vorankündigung und Offenlegung sämtlicher relevanter Informationen.
- (ii) Der Kunde hat - auf Anforderung von Thinkproject - die Teilnahme an Problem-/Incident-Review-Meetings sicherzustellen, um bei der Definition der Serviceauswirkungen mitzuwirken.
- (iii) Der Kunde meldet sämtliche Probleme, Fragen und Anfragen über angemessene Kanäle und Prozesse.

(c) Ausschlüsse

Die Servicezusage gilt nicht für Nichtverfügbarkeiten, Aussetzungen oder Beendigungen der Software oder jeglicher Software-Performance:

- (i) die durch Faktoren außerhalb der angemessenen Kontrolle von Thinkproject verursacht werden, einschließlich Ereignissen höherer Gewalt;
- (ii) die aus böswilligen, untersagten, fahrlässigen oder unterlassenen Handlungen des Kunden oder Dritter resultieren;
- (iii) die aus der Technologie, Ausrüstung, Software oder sonstigen Technologien des Kunden und/oder aus Ausrüstung, Software oder sonstigen Technologien Dritter resultieren (mit Ausnahme von Drittanbieter-Ausrüstung, die unter der direkten Kontrolle von Thinkproject steht);
- (iv) die aus geplanter Wartung gemäß diesen Bedingungen resultieren; und/oder
- (v) die während der Normalen Geschäftszeiten stattfinden, sofern dem Kunden mindestens 24 Stunden im Voraus Mitteilung gemacht wurde.

Diese SLAs gelten nicht für End-of-Life-Produkte oder Softwareversionen.