

§ 1 Vertragsgegenstand

- (1) Gegenstand dieses Service Level Agreements ist die Definition von Leistungsparametern ("Service Level") zur Messung und Kontrolle der Qualität der nach dem Hauptvertrag zu erbringenden IT-Leistungen sowie die Festlegung von Maßnahmen bei Nichteinhaltung der vereinbarten Service Level.
- (2) Sofern im Hauptvertrag nicht anders vereinbart, gelten die Regelungen dieses Service Level Agreements, insbesondere die Regelungen zu den Reaktions- und Beseitigungspflichten, nicht für die Beseitigung von Mängeln an der Hardware des Kunden (Nacherfüllung). Insoweit gelten die Vorschriften des gesetzlichen Gewährleistungsrechts bzw. ggfls. gesonderte Vereinbarungen mit dem Verkäufer/Vermieter/Leasinggeber der Hardware.
- (3) Sollten sich Regelungen in dem Hauptvertrag mit Regelungen in diesem Service Level Agreement ganz oder in Teilen widersprechen, so hat die Regelung in diesem Service Level Agreement Vorrang.

§ 2 Definitionen

- „**Kritischer Vorfall**“ ist ein Vorfall, der die Nutzbarkeit der Software ganz oder teilweise verhindert oder den produktiven Betrieb (Geschäftsprozesse) des „Kunden“ schwerwiegend beeinträchtigt.
 - „**Schwerwiegender Vorfall**“ ist ein Vorfall, der weder die Nutzbarkeit der Software verhindert noch den produktiven Betrieb (Geschäftsprozesse) des „Kunden“ schwerwiegend beeinträchtigt, der aber die Nutzbarkeit der Software einschränkt und spürbare Auswirkungen auf den produktiven Betrieb (Geschäftsprozesse) des „Kunden“ hat. Die Auswirkungen auf den produktiven Betrieb (Geschäftsprozesse) des „Kunden“ können durch angemessene Umgehungsmaßnahmen auf Kosten von Somentec auf ein erträgliches Niveau vermindert werden. Das gleichzeitige Auftreten mehrerer „schwerwiegender Vorfälle“ kann zu einem „kritischen Vorfall“ der Leistung insgesamt führen.
 - „**Gewöhnlicher Vorfall**“ ist ein Vorfall, der die Nutzbarkeit der vertraglichen Leistungen einschränkt, aber nur geringfügigen Einfluss auf den produktiven Betrieb (Geschäftsprozesse) des „Kunden“ hat.
 - „**Unwesentlicher Vorfall**“ ist ein Vorfall, der die Nutzbarkeit der vertraglichen Leistungen nur unwesentlich einschränkt und nur minimalen Einfluss auf den produktiven Betrieb (Geschäftsprozesse) des „Kunden“ hat.
- Die Einordnung eines Vorfalles nehmen die Parteien einvernehmlich vor. Kann eine einvernehmliche Einordnung nicht erreicht werden, entscheidet Somentec nach billigem Ermessen unter Berücksichtigung der Auswirkungen des jeweiligen Vorfalles auf die Geschäftsprozesse des „Kunden“, in welche Kategorie der Vorfall einzustufen ist.
 - Die „**Reaktionszeit**“ ist der Zeitraum zwischen dem Zugang der Vorfalleanzeige und dem Beginn der Vorfallebeseitigung durch Übersendung einer ersten Statusmitteilung an den „Kunden“.
 - „**Workaround**“ ist eine vorübergehende Umgehung mit dem Ziel, die Auswirkungen eines Vorfalles für den „Kunden“ so bald und soweit als möglich zu minimieren und dem „Kunden“ die Nutzung der Software mit zumutbarem Aufwand zu ermöglichen. Somentec darf einen „Workaround“ nur mit vorheriger Zustimmung des „Kunden“ einbauen. Ein „Workaround“ ist keinesfalls als abschließende Beseitigung des Vorfalles anzusehen.
 - Die „**Beseitigungszeit**“ ist der Zeitraum zwischen dem Zugang der Vorfalleanzeige und dem Abschluss der Vorfallebeseitigung. Die „Beseitigungszeit“ wird in Prioritätsstufen gegliedert, welche aber lediglich einen beabsichtigten Beseitigungszeitraum darstellen und kein verbindliches Ziel beinhalten. Die Beseitigungszeit ist nicht identisch mit der Reaktionszeit.
 - „**Werktage**“ sind die Tage von montags bis freitags. Ausgenommen sind gesetzliche Feiertage – es gilt die Feiertagsregelung des Bundeslandes Hessen – sowie der 24. und 31. Dezember eines Jahres.

§ 3 Reaktions- und Beseitigungsfristen

- (1) Während der Laufzeit des Hauptvertrages auftretende Störungen der IT-Leistungen, Verfügbarkeitseinschränkungen oder Verfügbarkeitsausfälle wird der Somentec auf der Grundlage der nachfolgenden Regelungen beseitigen.
- (2) Auftretende Störungen werden durch den Kunden nach billigem Ermessen unter Berücksichtigung der Interessen der Somentec in folgende Kategorien unterteilt:
 - a) Level 1: „Kritischer Vorfall“
 - „Reaktionszeit“: spätestens noch am selben „Werktag“ nach Zugang der Vorfalleanzeige innerhalb der normalen Geschäftszeiten
 - „Beseitigungszeit“: Somentec beginnt mit der Vorfallebeseitigung innerhalb eines „Werktages“ und weist seinen „Mitarbeitern“ diese Aufgabe zu, bis der Vorfall behoben wurde oder ein

angemessener „Workaround“ für den „Kunden“ gefunden wurde.

- b) Level 2: „Schwerwiegender Vorfall“
- „Reaktionszeit“: spätestens am nächsten „Werktag“ nach Zugang der Vorfalleanzeige innerhalb der normalen Geschäftszeiten
 - „Beseitigungszeit“: Somentec beginnt mit der Vorfallebeseitigung innerhalb von zwei „Werktagen“ nach Erhalt der Vorfalleanzeige und weist seinen „Mitarbeitern“ diese Aufgabe zu, bis der Vorfall behoben wurde oder ein angemessener „Workaround“ für den „Kunden“ gefunden wurde.
- c) Level 3: „Gewöhnlicher Vorfall“
- „Reaktionszeit“: innerhalb von fünf „Werktagen“ nach Zugang der Vorfalleanzeige
 - „Beseitigungszeit“: Somentec erteilt eine erste Antwort auf die Vorfalleanzeige zwecks weiterer Information oder Klarstellung innerhalb von fünf „Werktagen“ nach Zugang der Vorfalleanzeige; weiterhin wird Somentec einen „Workaround“ sowie Programmverbesserungen, welche den Vorfall beheben, im Rahmen eines folgenden Updates berücksichtigen.
- d) Level 4: „Unwesentlicher Vorfall“
- Diese Vorfälle beeinflussen die Nutzbarkeit der Software nicht wesentlich. Diese Vorfälle werden innerhalb der normalen Software-Entwicklung im Rahmen des nächsten Releases beseitigt.

Die Vorfallebeseitigung erfolgt nur an Werktagen.

- (3) Sollte Somentec die oben genannten Reaktionszeiten nicht einhalten, hat der „Kunde“ das Recht, die Vergütung entsprechend zu mindern. Diese Service Level Vereinbarung begründet keinerlei vertragliche Garantieverprechen. Der „Kunde“ kann weitere Ansprüche nur dann geltend machen, wenn ein Vorfall nicht innerhalb angemessener Zeit beseitigt worden ist. Die Gewährleistungsrechte des „Kunden“ bleiben hiervon unberührt.
- (4) Somentec ist nicht verantwortlich für die Nicht-Einhaltung dieser Service Level Vereinbarung, falls das Erreichen der Service Levels von Leistungen des „Kunden“ selbst oder seiner Lieferanten abhängt, und falls die diesen obliegenden Leistungen nicht oder nicht rechtzeitig erbracht wurden. Falls die Supportleistungen der Somentec von einem anderen Support Team (dem des „Kunden“ oder eines seiner Lieferanten) abhängen, ist Somentec dann nicht verantwortlich für einen Verstoß gegen diese Service Level Vereinbarung, wenn dieses Support Team nicht fristgerecht leistet.

§ 4 Hotline

- (1) Somentec unterstützt und berät den Kunden hinsichtlich der Störungsbeseitigung telefonisch oder auf sonstigem Wege der Fernkommunikation.
Per Telefon: 0800 - 76636832
Per E-Mail: support@somentec.de
- (2) Die Hotline steht dem Kunden von Montag bis Donnerstag (unter Ausnahme gesetzlicher Feiertage am Hauptsitz der Somentec) zwischen 09:00 und 17:00 Uhr offen, freitags von 09:00 und 15:00 Uhr. In diesem Zeitfenster wird Somentec auch per E-Mail eingehende Anfragen des Kunden beantworten.
- (3) Für jede Anfrage des Kunden vergibt Somentec eine Bearbeitungsnummer ("Ticket").
- (4) Die Nichteinhaltung der Verfügbarkeit hat der Kunde Somentec stets über die in Abs. 1 aufgeführten Kontaktmöglichkeiten anzuzeigen. Der Kunde hat die Probleme so exakt wie möglich zu schildern.

§ 5 Vergütung

- (1) Die Vergütung für die Erbringung der IT-Leistungen ist im Hauptvertrag geregelt und ergibt sich aus Preisliste von Somentec. Die Einhaltung der in dem Service Level Agreement definierten Service Level wird nicht gesondert vergütet.
- (2) Im Einzelfall kann der Somentec dem Kunden erbrachte IT-Leistungen in Rechnung stellen, wenn dieser eine Störung gemeldet hat und die gemeldete Störung außerhalb des Verantwortungsbereichs der Somentec aufgetreten ist. Dies gilt nicht, wenn der Kunde bei Anwendung der erforderlichen Sorgfalt nicht erkennen konnte, dass die Störung nicht innerhalb des Verantwortungsbereichs der Somentec aufgetreten ist.

§ 6 Laufzeit und Kündigung

- (1) Dieses Service Level Agreement tritt mit Vertragschluss der Hauptvertrages in Kraft und endet automatisch mit Beendigung des Hauptvertrages.
- (2) Jede Partei hat das Recht zur außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grund.
- (3) Ein wichtiger Grund liegt für Somentec insbesondere vor, wenn der Kunde mit der Zahlung der Vergütung über einen Zeitraum von mehr als 2 Monaten in Verzug ist.
- (4) Die Kündigung bedarf der Schriftform. Die Kündigung dieses Service Level Agreement beendet nicht den Hauptvertrag, es sei denn, der Hauptvertrag wird durch separate Kündigungserklärung ebenfalls beendet