

Service Level Agreement (SLA)

On Premise & Software as a Service (SaaS)

On Premise Installation

Verfügbarkeit und Störungen

Relution legt größten Wert auf die Stabilität ihrer Softwaresysteme. Alle Serverdienste werden von uns automatisch überwacht. Beim Ausfall eines Dienstes werden unsere Techniker selbstständig innerhalb kürzester Zeit tätig.

Störungsbeseitigung	Relution beseitigt Störungen ihrer Software-Systeme im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten schnellstmöglich. Störungen werden durch Mitteilung seitens des Kunden festgestellt. Die Störung endet mit der vollständigen Wiederherstellung des Dienstes.
Reaktionszeit	Die garantierte Zeit, bis erstmalig auf eine vom Kunden aufgegebene Meldung reagiert wird. Die Reaktion kann entweder durch eine Mail, die Bearbeitung eines Tickets oder durch einen Telefonanruf erfolgen. Die Reaktionszeit beginnt mit dem Versand der Empfangsbestätigung von Relution.
Fehlermeldung / Störungsmeldung	Zur Meldung einer Störung ist ausschließlich der AG berechtigt. Die Meldung erfolgt per E-Mail an: http://helpdesk.relution.io Der Kunde ist verpflichtet im Rahmen seiner Verantwortlichkeit und auch in Zusammenarbeit mit Dritten die Fehler soweit möglich zu identifizieren und bei der Fehlerlösung soweit nötig und zumutbar aktiv mitzuwirken.

Störungsablauf

1. Störungsmeldung per E-Mail an: <http://helpdesk.relution.io> (Beginn der Reaktionszeit)
2. Versand einer Empfangsbestätigung an den Kunden (Ende Reaktionszeit)
3. Rückmeldung eines Servicetechnikers
4. Eventuell Zwischenmeldung / Rücksprache Kunde
5. Entstörungsmeldung an Kunden

Reaktionszeiten für allgemeine und technische Supportanfragen

Helpdesk / Ticketsystem

Verfügbar von Montag bis Freitag, von 9:00 - 17:00 Uhr außer an allgemeinen Feiertagen in Baden-Württemberg. Die Mitarbeiter im Support (Ticketsystem) stehen Ihnen als erste Anlaufstelle bei Fragen und Problemen zur Verfügung. Sofern möglich, helfen Ihnen unsere Techniker direkt weiter und beraten Sie bei Problemen und allgemeinen Fragen.

Es gelten folgende Reaktionszeiten:

Art der Anfrage	Mo.-Fr. 09.00 - 17.00 Uhr (Arbeitsstunden)
Technische Supportanfragen (Defect oder Non-Defect) https://helpdesk.relution.io	24 Stunden
Allgemeine Anfragen https://helpdesk.relution.io	48 Stunden

Unser Support hilft Ihnen gerne bei allen Fragen zu unseren Leistungen und Angeboten weiter. Auch leisten wir gerne Unterstützung bei Fragen zur Nutzung und Bereitstellung von Fremdsoftware, sofern uns dies möglich ist. Wir können jedoch nicht den Support für die Software der Fremdanbieter übernehmen und deren Service ersetzen. Bitte wenden Sie sich ggf. an deren Supportquellen.

Abnahme

Sofern der AG nach Erhalt der im Angebot aufgeführten Leistungen keine schriftliche Rückmeldung an den AN über die ausgelieferten Leistungen gibt, ist die Leistung nach Ablauf von 6 Wochen nach Auslieferung abgenommen. Des Weiteren sind alle Leistungen automatisch abgenommen, sobald Sie im Store eingestellt sind.

Der Kunde hat nur bei berechtigten Fehler (der Fehlerklasse 1) Anspruch auf die Verweigerung der Abnahme.

Fehler-Klassifikation

Fehlerklassen	Ansprech- und Reaktionszeit
<p>Fehlerklasse 1: Severe Defect Die zweckmäßige Nutzung ist durch solche Fehler nicht möglich, unzumutbare eingeschränkt oder behindert:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Systemstillstand • Geschäftsprozesse des AG sind ernsthaft gefährdet • Es drohen Umsatzeinbußen, Imageverlust oder hohe Kosten durch Störung 	<p>Ansprechzeit: Montag bis Freitag, während der üblichen Geschäftszeiten (9.00 - 17.00 Uhr), ohne die gesetzlichen Feiertage in Baden-Württemberg.</p> <p>Reaktion und Kontaktaufnahme: Innerhalb von 24 Stunden. Fehlerbehebung erfolgt individuell und unverzüglich. Temporäre Lösung innerhalb von 24 Stunden. Permanente Lösung innerhalb von 5 Werktagen (Mo.-Fr.).</p>
<p>Fehlerklasse 2: Defect Die zweckmäßige Nutzung der Software ist beeinträchtigt, so dass ein Arbeiten mit der Software gemäß der vereinbarten Spezifikation (Softwaredokumentation bzw. Vertrag) nicht im vollem Umfang möglich ist.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Produktivität mehrerer Anwender ist gefährdet • Störung eines wichtigen Ablaufs, der aber nicht zu sehr zu negativen Auswirkungen bei Umsatz, Image oder kosten führt 	<p>Ansprechzeit: Montag bis Freitag, während der üblichen Geschäftszeiten (9.00 - 17.00 Uhr), ohne die gesetzlichen Feiertage in Baden-Württemberg.</p> <p>Reaktion und Kontaktaufnahme: Innerhalb von 48 Stunden. Fehlerbehebung erfolgt individuell und unverzüglich. Temporäre Lösung innerhalb von 48 Stunden. Permanente Lösung innerhalb von 15 Werktagen (Mo.-Fr.).</p>
<p>Fehlerklasse 3: Light Defect Die zweckmäßige Nutzung ist durch diese Fehler nicht oder nur unwesentlich eingeschränkt. Durch einen Workaround kann das Problem umgangen werden.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Es existiert eine Umgehungsmöglichkeit • Nur wenige Anwender sind betroffen • Störung beeinträchtigt die Produktivität der betroffenen Anwender nicht oder nicht wesentlich 	<p>Ansprechzeit: Montag bis Freitag, während der üblichen Geschäftszeiten (9.00 - 17.00 Uhr), ohne die gesetzlichen Feiertage in Baden-Württemberg.</p> <p>Reaktion und Kontaktaufnahme: Innerhalb von 62 Stunden. Fehlerbehebung erfolgt individuell. Temporäre Lösung innerhalb von 5 Werktagen (Mo.-Fr.). Permanente Lösung innerhalb von 20 Werktagen (Mo.-Fr.).</p>
<p>Fehlerklasse 4: Non-Defect Die zweckmäßige Nutzung der Relution Software ist durch diese Fehler nicht eingeschränkt.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Allgemeine Fragen zur Software 	<p>Ansprechzeit: Montag bis Freitag, während der üblichen Geschäftszeiten (9.00 - 17.00 Uhr), ohne die gesetzlichen Feiertage in Baden-Württemberg.</p>

<ul style="list-style-type: none">• Fehler bei der Integration mit anderen Systemen, die nicht von Relution verantwortet sind• Kosmetische Fehler• Fehler in der Dokumentation	<p>Reaktion und Kontaktaufnahme: innerhalb von 96 Stunden an Werktagen (Mo.-Fr.).</p> <p>Fehlerbehebung im Rahmen produktüblicher Maintenance Releases.</p>
--	--

Die Einteilung der Fehler in Fehlerklassen erfolgt in Abstimmung mit dem Auftraggeber. Die Reaktionszeiten beginnen während der Ansprechzeiten ab Fehlermeldungseingang beim Auftragnehmer. Nach erfolgter Fehlerbereinigung wird dem Auftraggeber die Fehlerursache mitgeteilt. Die Reaktionszeiten werden innerhalb der o.g. Ansprechzeiten berechnet.

Software as a Service (SaaS)

Verfügbarkeit und Störungen

Relution legt größten Wert auf die Stabilität und Verfügbarkeit ihrer Serversysteme. Alle Serverdienste werden von uns automatisch überwacht. Beim Ausfall eines Dienstes werden unsere Techniker selbstständig innerhalb kürzester Zeit tätig.

Störungsbeseitigung	Relution beseitigt Störungen ihrer technischen Einrichtungen im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten schnellstmöglich. Störungen werden durch Überwachungseinrichtungen von Relution oder durch Mitteilung seitens des Kunden festgestellt. Die Störung endet mit der vollständigen Wiederherstellung des Dienstes.
Verfügbarkeit	Relution garantiert eine Verfügbarkeit der Dienste von mindestens 99 %.
Reaktionszeit	Die garantierte Zeit, bis erstmalig auf eine vom Kunden aufgegebene Meldung reagiert wird. Die Reaktion kann entweder durch eine Mail oder durch einen Telefonanruf erfolgen. Die Reaktionszeit beginnt mit dem Versand der Empfangsbestätigung von Relution.
Fehlermeldung / Störungsmeldung	Zur Meldung einer Störung ist ausschließlich der AG berechtigt. Die Meldung erfolgt per E-Mail an: support@relution.io Der Kunde ist verpflichtet im Rahmen seiner Verantwortlichkeit und auch in Zusammenarbeit mit Dritten die Fehler soweit möglich zu identifizieren und bei der Fehlerlösung soweit nötig und zumutbar aktiv mitzuwirken.
Wartungsarbeiten	Zur Optimierung und Leistungssteigerung des Netzes sieht Relution planmäßige Wartungsarbeiten vor. Der Kunde wird mindestens 2 Werktage im Voraus über planbare Arbeiten informiert (falls diese eine mögliche Auswirkung auf die Dienstverfügbarkeit haben). Dies schließt keine Notfälle ein. Wartungsfenster zählen als Zeiten, in denen die Dienste zur Verfügung stehen und nicht als Störung. Wartungsfenster sind begrenzt auf 2 pro Monat und belaufen sich auf max. 6 Stunden je Dienst und Kunde. Relution ist bemüht, diese auf Randzeiten zu legen.

Störungsablauf

1. Störungsmeldung per E-Mail an: <http://helpdesk.relution.io> (Beginn der Reaktionszeit)
2. Versand einer Empfangsbestätigung an den Kunden (Ende Reaktionszeit)
3. Rückmeldung eines Servicetechnikers
4. Eventuell Zwischenmeldung / Rücksprache Kunde
5. Entstörungsmeldung an Kunden

Gewährleistung

Relution gewährleistet die Erbringung aller Dienste nach Maßgabe dieser Vereinbarung. Relution übernimmt keine Gewähr für Störungen von Diensten, die auf folgenden Punkten beruhen:

- der technischen Ausstattung oder der Netzinfrastruktur des Kunden
- höherer Gewalt
- Eingriffen des Kunden oder Dritter
- Ausfall von Mobilfunknetzen oder Push-Diensten
- an den Netzen von Übertragungswegebetreibern, mit denen eine Zusammenschaltung zum Netz von Relution besteht.

Dem Kunden steht für den Fall, dass eine Abweichung von der von Relution garantierten jährlichen Verfügbarkeit der Dienste von 99 % gegeben ist, ein wie folgt gestaffeltes Minderungsrecht zu:

Erreichbarkeit der Dienste in %	Minderungsrecht in %
98 %	10 %
96 %	25 %
94 %	50 %
92 %	75 %
<90 %	100 %

Das Minderungsrecht in % bezieht sich auf die monatlichen Tarifgrundgebühren, die Relution von dem Kunden erhält. Weitere Schadensersatzansprüche sind dadurch abgegolten.

Reaktionszeiten für allgemeine und technische Supportanfragen

Helpdesk / Ticketsystem

Verfügbar von Montag bis Freitag, von 9:00 - 17:00 Uhr außer an allgemeinen Feiertagen in Baden-Württemberg. Die Mitarbeiter im Support (Ticketsystem) stehen Ihnen als erste Anlaufstelle bei Fragen und Problemen zur Verfügung. Sofern möglich, helfen Ihnen unsere Techniker direkt weiter und beraten Sie bei Problemen und allgemeinen Fragen.

Es gelten folgende Reaktionszeiten:

Art der Anfrage	Mo.-Fr. 09.00 - 17.00 Uhr (Arbeitsstunden)
Technische Supportanfragen <i>als Ticket an https://helpdesk.relution.io</i>	24 Stunden
Allgemeine Anfragen <i>als Ticket an https://helpdesk.relution.io</i>	48 Stunden

Unser Support hilft Ihnen gerne bei allen Fragen zu unseren Leistungen und Angeboten weiter. Auch leisten wir gerne Unterstützung bei Fragen zur Nutzung und Bereitstellung von Fremdsoftware, sofern uns dies möglich ist. Wir können jedoch nicht den Support für die Software der Fremdanbieter übernehmen und deren Service ersetzen. Bitte wenden Sie sich ggf. an deren Supportquellen.

Datensicherung / Backup

Relution erstellt tägliche Backups von allen Shared-Cloud und Private-Cloud-Servern mit einer Vorhaltungszeit von bis zu 3 Kalendertagen zur kostenfreien Wiederherstellung der Kundendaten bei durch uns verschuldetem Datenverlust.

Relution bietet dem Kunden Unterstützung bei der Wiederherstellung seiner Backups bei durch ihn verschuldetem Datenverlust. Darüber hinaus prüft Relution im Einzelfall die Möglichkeit der kostenpflichtigen Rücksicherung Ihrer Daten aus dem Serverbackup, sofern dies möglich ist.

Fehler-Klassifikation

Fehlerklassen	Ansprech- und Reaktionszeit
<p>Fehlerklasse 1: Die zweckmäßige Nutzung ist durch solche Fehler nicht möglich, unzumutbare eingeschränkt oder behindert.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Systemstillstand • Geschäftsprozesse des AG sind ernsthaft gefährdet • Es drohen Umsatzeinbußen, Imageverlust oder hohe Kosten durch Störung 	<p>Ansprechzeit: Montag bis Freitag, während der üblichen Geschäftszeiten (9.00 - 17.00 Uhr), ohne die gesetzlichen Feiertage in Baden-Württemberg.</p> <p>Reaktion und Kontaktaufnahme: Innerhalb von 24 Stunden. Fehlerbehebung erfolgt individuell und unverzüglich. Temporäre Lösung innerhalb von 24 Stunden. Permanente Lösung innerhalb von 120 Stunden.</p>
<p>Fehlerklasse 2: Die zweckmäßige Nutzung der Software ist beeinträchtigt, so dass ein Arbeiten mit der Software gemäß der vereinbarten Spezifikation (Softwaredokumentation bzw. Vertrag) nicht im vollem Umfang möglich ist.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Produktivität mehrerer Anwender ist gefährdet • Störung eines wichtigen Ablaufs, der aber nicht zu sehr zu negativen Auswirkungen bei Umsatz, Image oder kosten führt 	<p>Ansprechzeit: Montag bis Freitag, während der üblichen Geschäftszeiten (9.00 - 17.00 Uhr), ohne die gesetzlichen Feiertage in Baden-Württemberg.</p> <p>Reaktion und Kontaktaufnahme: Innerhalb von 48 Stunden. Fehlerbehebung erfolgt individuell und unverzüglich. Temporäre Lösung innerhalb von 48 Stunden. Permanente Lösung innerhalb von 15 Werktagen (Mo.-Fr.).</p>
<p>Fehlerklasse 3: Die zweckmäßige Nutzung ist durch diese Fehler nicht oder nur unwesentlich eingeschränkt. Durch einen Workaround kann das Problem umgangen werden.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Es existiert eine Umgehungsmöglichkeit • Nur wenige Anwender sind betroffen • Störung beeinträchtigt die Produktivität der betroffenen Anwender nicht oder nicht wesentlich 	<p>Ansprechzeit: Montag bis Freitag, während der üblichen Geschäftszeiten (9.00 - 17.00 Uhr), ohne die gesetzlichen Feiertage in Baden-Württemberg.</p> <p>Reaktion und Kontaktaufnahme: Innerhalb von 96 Stunden. Fehlerbehebung erfolgt individuell. Temporäre Lösung innerhalb von 5 Werktagen (Mo.-Fr.). Permanente Lösung innerhalb von 20 Werktagen (Mo.-Fr.).</p>
<p>Fehlerklasse 4: Die zweckmäßige Nutzung ist durch diese Fehler</p>	<p>Ansprechzeit: Montag bis Freitag, während der üblichen</p>

<p>nicht eingeschränkt.</p> <ul style="list-style-type: none">• Allgemeine Fragen zur Software• Kosmetische Fehler• Fehler in der Dokumentation	<p>Geschäftszeiten (9.00 - 17.00 Uhr), ohne die gesetzlichen Feiertage in Baden-Württemberg.</p> <p>Reaktion und Kontaktaufnahme: innerhalb von 4 Tagen an Werktagen (Mo.-Fr.).</p> <p>Fehlerbehebung im Rahmen produktüblicher Maintenance Releases.</p>
---	--

Die Einteilung der Fehler in Fehlerklassen erfolgt in Abstimmung mit dem Auftraggeber. Die Reaktionszeiten beginnen während der Ansprechzeiten ab Fehlermeldungseingang beim Auftragnehmer. Nach erfolgter Fehlerbereinigung wird dem Auftraggeber die Fehlerursache mitgeteilt. Die Reaktionszeiten werden innerhalb der o.g. Ansprechzeiten berechnet.

Stand: Juni 2021