

# **Service-Level-Agreement**

## **(SLA)**

## Inhaltsverzeichnis

<b>1. Einleitung</b> .....	<b>3</b>
1.1 Ziel.....	3
1.2 Umfang des Service Level Agreements .....	3
1.3 Inkraftsetzung und Gültigkeitsdauer.....	4
<b>2. Definitionen</b> .....	<b>4</b>
2.1 Service Desk .....	4
2.2 Bereitschaftszeit.....	4
2.3 Supportzeiten .....	4
2.4 Reaktionszeit.....	4
2.5 Interventionszeit.....	5
2.6 Suspendierte Zeiten .....	5
2.7 Störung/Bug.....	5
2.8 Change Request .....	5
2.9 Best-Effort .....	6
2.10 Severity Level .....	6
<b>3. Service Level Agreement (SLA)</b> .....	<b>7</b>
3.1 Kommunikation.....	7
3.2 Bereitschaftszeiten .....	7
3.3 Supportzeiten .....	7
3.4 Service-Level .....	8
<b>4. Pflichten</b> .....	<b>8</b>
<b>5. Allgemeine Bestimmungen</b> .....	<b>9</b>
<b>6. Haftungsausschluss und Abgrenzung</b> .....	<b>9</b>
<b>7. Salvatorische Klausel</b> .....	<b>10</b>
<b>8. Gerichtsstand</b> .....	<b>10</b>

## 1. Einleitung

Die Service-Level-Vereinbarung (SLA) bildet einen integrierenden Bestandteil des zwischen dem Kunden und der Wieland Digital Solutions GmbH (nachfolgend „Wieland“) abgeschlossenen Vertrages.

### 1.1 Ziel

Das SLA spezifiziert den Leistungsumfang und die Qualität von IT- und Support Dienstleistungen, die Wieland ihren Kunden anbietet. Dieses Dokument enthält alle für das SLA relevanten Bestimmungen und Regelungen, die generell auf alle Leistungsbeschreibungen zutreffen. Dieses Dokument unterliegt dem gegenseitigen Einverständnis, um eine optimale Leistungserbringung und Ablauforganisation zu gewährleisten. Veränderungen bedürfen jedoch der Zustimmung der betroffenen Parteien.

### 1.2 Umfang des Service Level Agreements

Dieses SLA ist nur auf das Produkt und die professionellen Dienstleistungen anwendbar, die im Vertrag oder der entsprechenden Leistungsbeschreibung beschrieben sind. Dieses SLA ist nicht anwendbar auf Software, Anlagen, Dienste oder andere Bestandteile eines IT-Systems, die nicht bei Wieland gekauft oder von Wieland verwaltet werden.

Wieland übernimmt für verwaltete Produkte die Störungsbehebung und die Lösung von Supportanfragen.

Ausgenommen davon sind:

- Fehler, die daraus entstehen, dass der Kunde das Produkt in einer Weise nutzt, die nicht mit den Schulungen, der Knowledge Base oder anderen Anweisungen von Wieland übereinstimmt
- unbefugte, durch den Kunden oder von Dritten vorgenommene Änderungen an der Konfiguration oder dem Setup des betroffenen Produkts
- Fälle, in denen der Kunde Wieland an der Wartung des Produkts gehindert hat
- Fehler, die durch Fremdprodukte verursacht werden
- Fehler, die durch den oder die Benutzer verursacht wurden, insbesondere durch das Verändern von Teilen der Software oder durch Hinzufügen, Löschen oder unzulässiges Zuweisen von Benutzerrechten

## 1.3 Inkraftsetzung und Gültigkeitsdauer

Das SLA tritt nach Vertragsabschluss der beteiligten Parteien in Kraft und gilt für alle Kunden von Wieland. Es endet ohne schriftliche Kündigung und ohne Anspruch auf Entschädigung oder Rückerstattung bei Ablauf oder Kündigung des Vertrags oder der entsprechenden Leistungsbeschreibung.

Es gilt jeweils die aktuelle Version der Vereinbarung. Wieland kann dieses SLA in eigenem Ermessen mit einer Ankündigungsfrist von dreissig (30) Tagen aktualisieren, woraufhin die Aktualisierung wirksam wird ("SLA-Wirksamkeitsdatum"). Zur Formwahrung genügt es, die Ankündigungsmitteilung dem Vertragsnehmer (hinterlegte Kontaktperson auf dem Vertrag) zu übermitteln. Die Mitteilung erfolgt per E-Mail mit Lesebestätigung an die E-Mail-Adresse, welche auf dem Vertrag steht. Hat der Kunde Einwände gegen solche Änderungen, so bleibt ihm als einziger Behelf die Kündigung des Vertrages. Jede weitere Nutzung des Produkts nach dem SLA-Wirksamkeitsdatum gilt als Hinweis, dass der Kunde eine solche Aktualisierung anerkennt und sich verbindlich mit dem aktualisierten SLA einverstanden erklärt. Sobald Wieland dieses SLA ändert, wird das untenstehende Datum der "Aktualisierung" abgeändert, um das Veröffentlichungsdatum der jüngsten Version wiederzugeben.

Sollten sich die einzelnen Regelungen innerhalb dieses SLA in einem oder mehreren Punkten widersprechen, gelten die für den Kunden günstigeren Regelungen. Neben dem SLA gelten die Allgemeinen und – je nach gewählten Produkten – die entsprechenden besonderen Geschäftsbedingungen der Wieland.

## 2. Definitionen

### 2.1 Service Desk

Der Service Desk bildet die Kundenschnittstelle (Single Point of Contact) für Bestellungen, Störungsmeldungen und Kundenanfragen. Der Service Desk ist während den Bereitschaftszeiten erreichbar (siehe Kapitel 3.2). Anliegen werden in Deutsch oder Englisch entgegengenommen.

### 2.2 Bereitschaftszeit

Die Bereitschaftszeit ist die Zeit, in welcher Bestellungen, Störungsmeldungen und Supportanfragen bei Wieland über den Service-Desk telefonisch gemeldet werden können. Eine Störungsmeldung gilt als bei Wieland eingegangen, wenn ein Mitarbeiter der Wieland diese telefonisch entgegengenommen oder per E-Mail bestätigt hat.

### 2.3 Supportzeiten

Die Supportzeit ist die Zeit, in welcher Störungen und Supportanfragen bei Wieland bearbeitet werden. Während der definierten Supportzeiten wird durch qualifiziertes Personal telefonisch, remote oder auch vor Ort an der Störungsbehebung oder Supportanfrage gearbeitet. Die Zeitspannen außerhalb dieser Supportzeiten gelten als «suspendierte Zeiten» (s. Ziffer 2.6).

### 2.4 Reaktionszeit

Die Reaktionszeit bestimmt die maximal in Anspruch genommene Zeit zwischen der Meldung einer Störung/Supportanfrage und der Eingangsbestätigung. Dies kann in Form eines E-Mails oder eines Telefonanrufs geschehen, um den Empfang zu bestätigen, eine Lösung vorzuschlagen oder weiterführende Informationen anzufordern. Alle Reaktionszeiten beginnen während den Supportzeiten. Die Vorgaben für die Reaktionszeit hängen vom Severity Level ab.

## 2.5 Interventionszeit

Die Interventionszeit bestimmt die maximal in Anspruch genommene Zeit zwischen der Meldung einer Störung/Supportanfrage und dem Beginn der Bearbeitung der Störung/Supportfalls durch einen qualifizierten Mitarbeiter der Wieland. Alle Interventionszeiten beginnen während den Supportzeiten. Die Vorgaben für die Interventionszeit hängen vom Severity Level ab.

## 2.6 Suspendierte Zeiten

Suspendierte Zeiten sind Zeitspannen, welche bei der Berechnung der SLA-relevanten Supportzeiten (siehe Ziffer 2.3) nicht berücksichtigt werden. Folgende Zeitspannen gelten als suspendierte Zeiten:

- Zeitspannen ausserhalb der festgelegten Supportzeiten
- Unterbrechungen für Wartungsarbeiten während der Wartungsfenster, welche von Wieland festgelegt werden
- Verzögerungen bei den Wartungs- oder Reparaturarbeiten, für welche der Kunde verantwortlich ist, z.B. wegen Nichterreichbarkeit des Kunden oder wegen gesperrten physischen oder IT-Zugängen für das technische Personal von Wieland, wenn der Zugang notwendig ist, um die erforderlichen Reparaturarbeiten durchzuführen
- Ausfallzeit einer verwalteten Software oder Betriebssysteme, welche gemäss Hersteller «end-of-life» sind und nicht mehr supported oder gewartet werden
- Höhere Gewalt, wie z.B. Naturkatastrophen, Kriege, Epidemien/Pandemien und staatliche/kantonale Anordnungen

## 2.7 Störung/Bug

Eine Störung bzw. ein Bug liegt vor, wenn aufgrund eines Softwarefehlers, einer Fehleinstellung oder eines sonstigen Problems in Zusammenhang mit der von Wieland verwalteten Software diese nicht oder nur eingeschränkt nutzbar ist.

Bei einer Supportanfrage handelt es sich um eine Kundenanfrage, bei der Wieland aufgefordert wird Unterstützung und Hilfestellung in Bezug auf die aktuelle, vorhandene und von Wieland verwaltete Software-Lösung zu leisten.

## 2.8 Change Request

Unter einem Change Request wird die Anpassung oder Erweiterung von Funktionalitäten, Applikationen oder bestehenden Systemen verstanden. Es handelt sich dabei nicht um eine Störung.

Anpassungen an bestimmten Funktionalitäten oder Applikationen eines bestehenden Systems oder jede Nachfrage zu einer Ergänzung der Funktionalitäten unterstehen nicht den in diesem SLA aufgeführten Reaktions- und Interventionszeiten. Jeder durchgeführte Change, respektive umgesetzte Service Request bedarf einer Abnahme durch den Kunden. Wird bei einem Change Request voraussichtlich der Zeitbedarf für die Umsetzung über 2 Stunden betragen, ist der Kunde unverzüglich über diesen Umstand zu informieren und die voraussichtlich zu verrechnenden Arbeitsstunden dem Kunden zur Genehmigung und Beauftragung vorzulegen. Die Information über den voraussichtlichen Zeitbedarf kann über E-Mail erfolgen und in gleicher Weise bestätigt werden. Jede Change Request Anfrage wird individuell durch eine spezialisierte Fachperson beurteilt. Die Ausführung erfolgt nur nach schriftlicher Beauftragung durch den Kunden.

## 2.9 Best-Effort

Best-Effort bedeutet, dass die Reaktion auf eine Kundenanfrage (Change Request) von Wieland nach verfügbaren Kapazitäten so rasch als möglich bearbeitet wird. Best-Effort bezieht sich somit auf die Reaktions- und Interventionszeit.

## 2.10 Severity Level

Der Severity Level ist eine Kategorie, die verwendet wird, um die relative Wichtigkeit einer Störungsmeldung oder Supportanfrage zu identifizieren. Die Priorität basiert auf der Auswirkung und Dringlichkeit und wird eingesetzt, um den erforderlichen Zeitbedarf für die auszuführenden Aktionen zu ermitteln. Die Einordnung der Meldungen der Kunden nach den oben genannten Unterteilungen, erfolgt durch die Mitarbeiter von Wieland, basierend auf der Fehlerbeschreibung des Kunden.

Severity Level	Definition	Ausfallbeschreibung
1	<b>„Kritischer Incident“</b> Umfassender Betriebsausfall/Kritischer Ausfall	<ul style="list-style-type: none"> <li>Die verwaltete Software ist nicht erreichbar bzw. fällt komplett aus – alle Benutzer sind davon betroffen</li> <li>Business-kritische Abläufe können aufgrund der verwalteten Software nicht ausgeführt werden, z.B.: kein Zugriff auf sämtliche Dokumente, Lohnauszahlung ist nicht möglich</li> </ul>
2	<b>„Schwerer Incident“</b> Betriebsunterbruch bei mehreren Anwendern/Dringender Ausfall	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kernelemente der verwalteten Software können nicht ausgeführt werden</li> <li>Die Mehrheit der Benutzer ist betroffen</li> <li>Auf business-kritische Dateien kann nicht mehr zugegriffen werden</li> <li>Eine unmittelbare Umgehungslösung ist nicht möglich, sehr umständlich oder mit sehr grossem Aufwand verbunden</li> <li>Beispiele: Es können keine Rechnungen verarbeitet werden, Business-kritische Workflows funktionieren nicht mehr</li> </ul>
3	<b>„Mittlerer Incident“</b> Fehler tritt in bestimmten Konstellationen auf.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Die Nutzung von einzelnen Funktionen ist nicht oder nur eingeschränkt möglich</li> <li>Der Kunde ist eingeschränkt, kann jedoch mit dem System arbeiten</li> <li>Zugriff auf die verwaltete Software ist in geschäftsunkritischen Funktionen nicht möglich</li> <li>Eine Umgehungslösung ist vorhanden oder kann mit hoher Wahrscheinlichkeit eingerichtet werden</li> </ul>

4	<b>„Leichter Incident“</b> Beeinträchtigung	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fehlfunktion, die keinen Einfluss auf die normalen Tagesarbeiten haben</li> <li>• Umgehungslösung ist bekannt und verursacht keinen signifikanten Mehraufwand</li> </ul>
---	--	---

## 3. Service Level Agreement (SLA)

### 3.1 Kommunikation

Genereller Ansprechpartner für alle Kunden der Wieland ist das Support-Team. Der Kunde hat nachstehende Möglichkeiten, Anfragen und Aufträge einzureichen:

- **Supportportal:** <https://wieland-digital-solutions.atlassian.net/servicedesk/customer/portals>
- **E-Mail:** [support@digitalland.ch](mailto:support@digitalland.ch)
- **Telefon:** +41(0)81 354 98 98

Die aktuellen Daten für die Kontaktaufnahme Wieland sind auf [www.digitalland.ch](http://www.digitalland.ch) zu finden.

Des Weiteren kann der Kunde jederzeit unter +41 81 354 98 98 den richtigen Kommunikationsweg erfragen. Der Kunde muss für die Erteilung bestimmter Aufträge die oben vorgegebenen Kommunikationswege nutzen, damit die von Wieland garantierten Reaktionszeiten eingehalten werden können.

### 3.2 Bereitschaftszeiten

Zeitraum (exkl. Feiertage)	Montag – Donnerstag	von 07.15 – 12.00 Uhr und 13.15 – 17.00 Uhr
	Freitag	von 07.15 – 12.00 Uhr und 13.15 – 15.00 Uhr

### 3.3 Supportzeiten

Zeitraum (exkl. Feiertage)	Montag – Donnerstag	von 08.00 – 12.00 Uhr und 13.15 – 17.00 Uhr
	Freitag	von 08.00 – 12.00 Uhr und 13.15 – 15.00 Uhr

Davon abweichende Supportzeiten müssen individuell abgestimmt und unabhängig vom SLA vergütet werden. Es können abweichende Stundensätze anfallen.

### 3.4 Service-Level

Severity Level	Reaktionszeit	Interventionszeit
1 – Kritischer Incident	2 Stunden	4 Stunden
2 – Schwerer Incident	2 Stunden	4 Stunden
3 – Mittlerer Incident	4 Stunden	6 Stunden
4 – Leichter Incident	6 Stunden	12 Stunden
Change Requests	8 Stunden	Best-Effort

Wenn das Anliegen telefonisch gemeldet wird, kann die Eingangsbestätigung und Erfassung sofort erfolgen.

## 4. Pflichten

In diesem Abschnitt sind die Pflichten von Wieland und des Kunden in Zusammenhang mit diesem SLA und der verwalteten Software festgehalten.

### Pflichten von Wieland:

- die Verfügbarkeit des relevanten Produkts und der professionellen Dienstleistungen für den Kunden gemäss der garantierten Service-Level-Vereinbarung zu gewährleisten
- auf Support-Anfragen innerhalb der unten aufgeführten Bearbeitungszeiten zu reagieren
- zeitnah die angemessenen Schritte zur Eskalation, Diagnose und Lösung von Störungen zu ergreifen, insbesondere durch die Zuweisung einer ausreichenden Anzahl von qualifizierten Mitarbeitern und dem Zusammenstellen von ausreichenden Informationen
- jederzeit klar und zeitnah mit dem Kunden zu kommunizieren

### Pflichten des Kunden:

- das Produkt vertragsgemäss zu nutzen
- Wieland zeitnah und so detailliert wie möglich über Fehler oder Störungen sowie die damit verbundenen Umstände und Vorgänge, welche in Zusammenhang mit der Problemmeldung stehen könnten, zu informieren. Dies gilt auch für Unterlagen, Informationen, Vorgänge und Umstände, die erst während der Problemlösung bekannt wurden
- auf Informationsanfragen von Wieland zeitnah und genau zu reagieren und bei Eskalation, Diagnose und Lösung von Fehlern zu kooperieren
- bei einer Störungsmeldung mit Severity Level 1 (kritischer Incident) dafür zu sorgen, dass eine ausreichende Anzahl von fachlich kompetenten Mitarbeitern des Kunden bereitstehen, um mit Wieland zusammenzuarbeiten
- Remote-Zugriff Möglichkeiten auf die relevanten Systeme zur Verfügung zu stellen. Der entsprechende Remote-Zugriff-Account muss alleinig Wieland zur Verfügung gestellt werden und darf nicht mit Dritten geteilt werden
- Mitarbeiter mit geeigneten IT-Kenntnissen zur Erfüllung dieser Pflichten zu beschäftigen

## 5. Allgemeine Bestimmungen

Folgende allgemeine, weitere Bestimmungen gelten im SLA in Zusammenhang mit der verwalteten Software-Lösung:

- Wieland garantiert dem Kunden keine bestimmte Zeit, innerhalb welcher eine Störung bzw. Supportanfrage durch Wieland vollständig behoben wird (Problemlösezeit). Dies kann je nach Ursache und Grösse des Problems variieren.
- Wieland kann die Pflege und Supportdienstleistungen Remote oder vor Ort erbringen. Verweigert der Kunde den Remote-Zugriff durch Wieland, hat Wieland das Recht, die Zusatzaufwendungen aus dem Onsite-Support dem Kunden in Rechnung zu stellen.
- Aufwände für die Störungsbehebung, Supportanfragen und Change Requests werden zu einem Stundenansatz von CHF 225.00 exkl. MwSt. in Rechnung gestellt
- Mit dem Kunden im Einzelfall vereinbarte Pflege- und Supportdienstleistungen ausserhalb der genannten Erreichbarkeits- und Supportzeiten werden dem Kunden separat in Rechnung gestellt. Diese können mit einem Zuschlag von bis zu 20% (CHF 270.00 exkl. MwSt.) in Rechnung gestellt werden.
- Der Kunde hat während der Störungsbehebung keinen Anspruch auf Ersatzleistungen
- Störungsbehebung, Support-Dienstleistungen und Change Requests werden ohne weitere Angaben nur an der im Vertrag vereinbarten Standortadresse ausgeführt

## 6. Haftungsausschluss und Abgrenzung

Eine Haftung von Wieland bei Nichteinhaltung dieses Service Level Agreements ist nur dann gegeben, wenn Wieland die Nichteinhaltung zu vertreten hat. Insbesondere hafftet Wieland nicht für:

- Nicht-Verfügbarkeit von Software-Lösungen, Applikationen und Systemen aufgrund von Internetausfällen beim Kunden
- Ausfälle, die von Wieland nicht direkt zu vertreten sind, insbesondere Netzwerkprobleme, externe DNS- und Routing-Probleme, Angriffe auf die Netz- bzw. Mail-Infrastruktur und Ausfällen von Teilen des Internets ausserhalb der Kontrolle von Wieland
- Ausfälle, die seitens des Kunden verschuldet wurden, insbesondere Ausfälle, die durch ein-/ausgehende Hackangriffe, Malware, Ransomware und anderen Viren/Trojanern wegen fehlerhafter und/oder unzureichender Wartung bzw. Schutz der kundeneigenen Hard- und Software verursacht wurden
- Ausfälle, die darauf beruhen, gemäss kundeneigene Hard- oder Software unsachgemäß genutzt oder repariert wurde, oder das System nicht den Richtlinien bzw. Vorgaben des Herstellers oder von Wieland gemäss installiert, betrieben und/oder gepflegt wurde
- Ausfälle, die durch Wartungsarbeiten von Wieland oder dessen Zulieferer verursacht wurde

Ansprüche gegenüber Wieland, insbesondere solche auf Ersatz von indirekten und Folgeschäden wie z.B. entgangener Gewinn, Betriebsunterbrechung, Verlust von Daten und Informationen etc. sind ausgeschlossen. Die Haftung ist begrenzt auf den Monatsbetrag des gebuchten Dienstes.

## 7. Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen oder Inhalte dieses Service Level Agreements (SLA) ganz oder teilweise nicht rechtswirksam oder nicht durchführbar sein, so wird hierdurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen und Inhalte des SLA nicht berührt. Die Vertragsparteien werden die unwirksame Bestimmung durch eine wirksame Bestimmung ersetzen, die dem gewollten wirtschaftlichen Zweck der ungültigen Bestimmung sowie dem ursprünglich vereinbarten Vertragsgleichgewicht möglichst nahekommt. Dasselbe gilt auch für allfällige Vertragslücken.

## 8. Gerichtsstand

Dieser Anhang ist integrierter Bestandteil des Vertrages und untersteht dem schweizerischen Recht. Gerichtsstand für Streitigkeiten aus und wegen diesem Anhang ist Chur.

Die Auftraggeberin bestätigt, das vorstehende Service-Level-Agreement (SLA) der Wieland Digital Solutions GmbH gelesen zu haben. Sie stimmt diesen ausdrücklich zu und bestätigt, dass dieses SLA integrierenden Bestandteil des Vertrages zwischen ihr und der Wieland Digital Solutions GmbH sind.