Service Level Agreement

1. Anwendungsbereich

Dieses Service Level Agreement gilt für die Bereitstellung und den Support der Marentis Software-Plattform im jeweils vereinbarten Deployment-Modell gemäß der zwischen Marentis und dem Kunde geschlossenen Vereinbarung.

2. Verfügbarkeit

Bei Private-, On-Premise- oder Edge-Deployments beziehen sich die Leistungen von Marentis auf Support, Wartung und Fehlerbehebung der Marentis Softwarekomponenten; kundenseitige Infrastruktur, Netzwerke, Hardware, Datenquellen, LLM-Endpunkte und Drittanbietersysteme sind nicht Bestandteil der Verfügbarkeitszusage.

Die Marentis Software-Plattform wird in einer vom Kunden bereitgestellten oder kontrollierten Umgebung betrieben, insbesondere auf Edge Devices, in der Kunden-Cloud sowie unter Nutzung kundenseitiger oder freigegebener LLM-Endpunkte. Die Verfügbarkeit des Gesamtsystems hängt daher auch von kundenseitiger Infrastruktur, Netzwerken, Datenquellen, Schnittstellen, Berechtigungen, LLM-Endpunkten und Drittanbietersystemen ab. Marentis ist nur für die Verfügbarkeit der eigenen Softwarekomponenten im Rahmen des vereinbarten Supports verantwortlich.

3. Supportzeiten, Kontakt

Supportleistungen werden an Werktagen von Montag bis Freitag, 09:00 bis 18:00 Uhr MEZ/MESZ erbracht, ausgenommen gesetzliche Feiertage am Sitz von Marentis (Berlin, Deutschland). Erweiterte Supportzeiten bedürfen einer gesonderten Vereinbarung.

Kontakt: contact@marentis.ai

4. Fehlerklassen und Reaktionszeiten

Priorität 1: Kritischer Fehler, der die Nutzung der Marentis Software-Plattform insgesamt verhindert. Reaktionszeit: 4 Geschäftsstunden.

Priorität 2: Wesentliche Funktion ist erheblich beeinträchtigt, ein Workaround ist nicht oder nur eingeschränkt verfügbar.
Reaktionszeit: 1 Geschäftstag.

Priorität 3: Einzelne Funktionen sind beeinträchtigt, ein Workaround ist verfügbar oder die Nutzung ist nur geringfügig eingeschränkt.

Reaktionszeit: 3 Geschäftstage.

Priorität 4: Allgemeine Fragen, Änderungswünsche oder nicht zeitkritische Themen.
Reaktionszeit: nach Aufwand und Verfügbarkeit.

Reaktionszeiten bezeichnen den Zeitraum, innerhalb dessen der Kunde nach Erstellung eines Supportfalls oder bei Fehlermeldung an den Support-Kontakt gem. Ziff. 3 eine erste Reaktion („**Antwort**“) erhält. Eine von Marentis gemäß dieser Ziffer zu erteilende Antwort umfasst (i) eine Lösung der Anfrage, (ii) eine Anforderung zusätzlicher Informationen oder (iii) eine Angabe des geschätzten Zeitraums, innerhalb dessen die Anfrage gelöst wird.

5. Wartung und Updates

Marentis kann Wartungsarbeiten, Updates und technische Anpassungen durchführen, soweit diese für Sicherheit, Stabilität, Performance oder Weiterentwicklung des Systems erforderlich sind. Geplante Wartungsarbeiten werden dem Kunden nach Möglichkeit vorab angekündigt. Notfallwartungen können ohne vorherige Ankündigung erfolgen, soweit dies zur Abwehr von Sicherheits-, Stabilitäts- oder Betriebsrisiken erforderlich ist.

6. Mitwirkung des Kunden

Der Kunde stellt für Support- und Fehlerbehebungsleistungen die erforderlichen Informationen, Ansprechpartner, Zugänge, Logdaten, Systeminformationen und Mitwirkungshandlungen rechtzeitig bereit. Verzögerungen oder Einschränkungen, die auf fehlender oder verspäteter Mitwirkung des Kunden beruhen, verlängern vereinbarte Reaktions- oder Bearbeitungszeiten angemessen.

7. Ausschlüsse

Marentis ist nicht verantwortlich für Störungen, Fehler oder Leistungseinschränkungen, die durch unvollständige, fehlerhafte oder verspätete Kundendaten, kundenseitige Infrastruktur, Netzwerke, Hardware, Datenquellen, Schnittstellen, Berechtigungen, Sicherheitsvorgaben, Drittanbietersysteme, LLM-Endpunkte oder nicht von Marentis freigegebene Änderungen verursacht werden sowie durch höhere Gewalt verursacht werden, d.h. Naturkatastrophen, Handlungen von Feinden des Staates, Streiks, Arbeitskämpfe, Aufstände, Unruhen, behördliche Maßnahmen, Einschränkungen durch staatliche oder sonstige zuständige Stellen, gesetzliche oder regulatorische Verpflichtungen sowie andere Ursachen, die außerhalb der zumutbaren Kontrolle von Marentis liegen.

*****