

Anhang – Service Level Agreement

1. Grundsatz

Die im Vertrag vereinbarten Service Level beruhen auf einer Klassifizierung möglicher auftretender Fehlermeldungen. Die Klassifizierung dieser Fehlermeldungen ist Gegenstand dieses Dokuments.

2. Methode

- a. Die Klassifizierung der Meldungen ist an den ITIL-Incident-Prozess angelehnt. Die Priorität einer Meldung ergibt sich in der Regel aus der Bewertung der Auswirkung und der Dringlichkeit
- b. Dringlichkeit ausdrückt, wie schnell der Fehler behoben werden muss, und
- c. Auswirkung ausdrückt, wie umfangreich der Fehler ist und welcher (potentielle) Schaden durch den Fehler verursacht werden kann.

3. Dringlichkeit

- a. Die Dringlichkeit wird nach den folgenden Kategorien unterschieden.

Kategorie	Beschreibung
Hoch	- Die Software ist im Sinne ihrer betrieblich beabsichtigten Funktionalität nicht nutzbar / mit erheblichen Einschränkungen nicht nutzbar. - Die Aufgaben, die von dem Auftraggeber oder dessen Mitarbeitern nicht erfüllt werden können, sind sehr zeitkritisch.
Mittel	- Die Software funktioniert generell, ist aber nur sehr eingeschränkt nutzbar. - Die Aufgaben, die von dem Auftraggeber oder dessen Mitarbeitern nicht erfüllt werden können, sind nur mäßig zeitkritisch.
Niedrig	- Die Software funktioniert generell, ist aber nur eingeschränkt nutzbar. - Die Aufgaben, die von dem Auftraggeber oder dessen Mitarbeitern nicht erfüllt werden können, sind nicht zeitkritisch.

4. Auswirkung

Die Auswirkung eines Fehlers wird nach den folgenden Maßstäben kategorisiert.

Kategorie	Beschreibung
Hoch	Eine große Anzahl von Filialen (>15%) ist betroffen und/oder ist in irgendeiner Weise akuten Nachteilen ausgesetzt.
Mittel	Eine mittlere Anzahl von Filialen (10% - 15%) ist betroffen und/oder erfährt Einschränkungen beim Komfort.
Niedrig	Eine kleine Anzahl von Filialen (<10%) ist betroffen und/oder erfährt Einschränkungen beim Komfort, jedoch nur in geringem Umfang.

5. Fehlerklassen Matrix

Die oben genannten Klassifizierungen lassen sich in eine Dringlichkeits-Auswirkungs-Matrix übertragen, welche als Produkt die Fehlerklassen 1-5 enthält.

		Auswirkung		
		Hoch	Mittel	Niedrig
Dringlichkeit	Hoch	1	2	3
	Mittel	2	3	4
	Niedrig	3	4	5

6. Fehlerkategorien und Reaktionszeiten

- Aus den Kategorien leiten sich die unterschiedlichen Reaktionszeit-Vorgaben in nachstehender Tabelle ab. Die Reaktions- und Lösungszeit-Frist läuft jeweils ab Zugang der Fehlermeldung.

Priorität s-Code	Beschreibung	Reaktionszeit-Vorgabe	Lösungszeit-Vorgabe
1	Kritisch	unverzüglich	5 Stunden
2	Hoch	1 Stunde	12 Stunden
3	Mittel	4 Stunden	2 Werktage
4	Niedrig	8 Stunden	3 Werktage
5	Sehr niedrig	24 Stunden	1 Woche

b. Umfang der Supportleistungen für den Auftraggeber

- i. Der Auftraggeber erbringt den Support für dessen Endverbraucher und übernimmt insbesondere die Beantwortung von FAQs oder Fragen zur Freischaltung und technischen Anbindung.
- (a) Fragen zum Funktionsumfang, welche nicht vom Auftraggeber beantwortet werden können, dürfen an Anybill weitergeleitet werden. Zur Weiterleitung berechtigt sind ausschließlich solche Personen aufseiten von den Auftraggebern, die durch Anybill oder dem Auftraggebern in technischer Hinsicht (für Fragen zum technischen Support) oder in fachlicher Hinsicht (für Fragen zum fachlichen Support) vorab hinreichend geschult wurden.
 - ii. Die Supportzeiten von Anybill sind werktags von 9:00 Uhr bis 17:00 Uhr (ME(S)Z, Werktage sind alle Wochentage von Montag bis Freitag mit Ausnahme gesetzlicher Feiertage in Bayern sowie des 24. und 31.12. eines Jahres). Für die Berechnung der o.g. Reaktions- und Lösungszeiten werden ausschließlich Zeiträume innerhalb der Supportzeiten herangezogen (Bsp.: Fehlermeldung mit Prio 3 am Montag um 16 Uhr hat eine Reaktionszeit bis zum Folgetag um 12 Uhr).
- (b) Der technische Support für den Auftraggebern für Fragen zu Betrieb und Wartung des anybill Services sowie der fachliche Support zu Funktionsumfang und Preisen stehen per E-Mail unter incident@anybill.de zur Verfügung.

c. Support-Material:

- i. Anybill stellt dem Auftraggeber Informationen bereit, die den Auftraggebern-Support dazu befähigen, einfache Fragestellungen zum anybill Service selbstständig lösen zu können.

- (c) Der Auftraggeber erhält regelmäßig alle notwendigen Dokumentationen, Schulungsunterlagen und Webtraining Sessions, um die Mitarbeiter des Auftraggebers auf den anybill Service zu schulen.

d. Lösungszeiten

Die Lösungszeiten nach Ziffer 6.1 werden auch gewahrt, wenn Anybill zwar innerhalb der genannten Zeiträume keine vollständige Beseitigung des gemeldeten Fehlers, durch geeignete Maßnahmen (einschließlich Workarounds) aber hinsichtlich der Dringlichkeit oder der Auswirkungen des gemeldeten Fehlers eine Verbesserung der Situation erreicht, welche die Einstufung in die nächstniedrigere Prioritätsklasse rechtfertigt. In diesem Fällen gilt sodann für die weiteren Arbeiten bis zur vollständigen Beseitigung des Fehlers die Lösungszeit für diese nächstniedrigere Prioritätsklasse.

Version

Datum

Aktuelle Version
240901

14.05.2025
01.09.2024