Service Level Agreement

Sofern in einem Einzelauftrag eines Kunden oder Partners ("Kunde") ein bestimmter Service Level (Basic, Priority oder Premier) vereinbart ist, wird die retarus GmbH ("Retarus") dem Kunden die in diesem Service Level Agreement („SLA“) beschriebenen Zusatzleistungen ("SLA-Services") zur Verfügung stellen. Die SLA-Services beziehen sich auf die vertragsgegenständlichen Kommunikationsleistungen ("Services") und dienen dazu, die Leistungsstandards dieser Services zu steigern. Die Bestimmungen des diesem SLA zugrundeliegenden Einzelauftrages gelten ergänzend und bleiben unberührt, sofern der SLA nicht Abweichendes vorsieht.

1. SLA-Servicezeiten, Support-Kanäle und SLA-Pakete

Service Level	Standard (kein SLA)	Basic	Priority	Premier
Retarus-Systemverfügbarkeit pro Kalendermonat (1)	99,0 %	99,5 %	99,8 %	99,9 %
SLA-Servicezeiten	Mo – Fr (2) 08:00 - 18:00	Mo – Fr (2) 08:00 - 18:00	Mo – Fr (2) 08:00 - 18:00	24x7x365
Support-Kanäle	Online Portal, Dokumentation	Online Portal, Dokumentation	Online Portal, Dokumentation, Email und Telefon	Online Portal, Dokumentation, Email und Telefon
Service Manager	--	--	--	Inklusive
Abrechnungseinheiten/ Support-Umfang (3)	Pro Stunde	Bis zu 2 Stunden monatlich inklusive	Bis zu 4 Stunden monatlich inklusive	Bis zu 6 Stunden monatlich inklusive
Zielfristen für die Reaktion auf Fehlermeldungen des Kunden (4)				
Priorität 1 Kritisch	Best effort	4 Stunden	2 Stunden	1 Stunde
Priorität 2 Wesentlich	Best effort	6 Stunden	4 Stunden	2 Stunden
Priorität 3 Geringfügig	Best effort	24 Stunden	12 Stunden	6 Stunden

(1) Wird von Retarus auf der Grundlage von Nichtverfügbarkeitsmeldungen des Kunden und unter Berücksichtigung der exkludierten Ausfallzeiten gemäß Einzelauftrag berechnet.

(2) Während der Retarus Geschäftszeiten gemäß Einzelauftrag. Für reguläre Support-Anfragen (z.B. kleinere Änderungen ohne zusätzliche Service-Elemente; beinhaltet keine Professional Services).

(3) Support außerhalb der geltenden SLA-Servicezeiten und/oder bei Überschreitung der gebuchten Pakete wird zu den im Einzelauftrag festgelegten Stundensätzen berechnet.

(4) Fehlerkategorien werden von Retarus auf Basis der Meldungen des Kunden über die entsprechenden Supportkanäle klassifiziert und zugewiesen.

- Priorität 1 (kritisch): Die Services sind dauerhaft nicht verfügbar oder können nicht genutzt werden.
- Priorität 2 (wesentlich): Mehrere wesentliche Funktionen der Services sind nicht nur vorübergehend beeinträchtigt.
- Priorität 3 (geringfügig): Alle Fehler, die nicht als Priorität 1 oder 2 eingestuft sind.

Die angegebenen Zielfristen beginnen mit dem Eingang der Meldungen des Kunden bei Retarus über die entsprechenden Supportkanäle gemäß den Bestimmungen dieses SLA. Retarus wird den Eingang bestätigen und sich ggf. per Email oder Telefon mit dem Kunden in Verbindung setzen, um den gemeldeten Fehler zu analysieren.

Service Requests/Change Requests (SRQ)

Autorisierte Ansprechpartner des Kunden ("Admins") können Anpassungen im Zusammenhang mit den Services beauftragen (z.B. Ergänzungen und Änderungen). Aufwände werden von Retarus entsprechend der vereinbarten Stundensätzen für Support/Professional Services und/oder dem anwendbaren Paket gemäß Einzelauftrag in Rechnung gestellt.

Support-Kanäle

Admins können über die gemäß dem geltenden Service Level vorgesehenen Kanäle Support-Tickets erstellen und nachverfolgen:

Online-Portal

Admins können im Retarus Enterprise Administration Services Portal ("EAS") unter https://eas.retarus.com (oder ggf. einer anderen von Retarus mitgeteilten URL) Support-Tickets erstellen und nachverfolgen.

Meldungen, die über das EAS an Retarus übermittelt werden, werden automatisch zur Bearbeitung an das Retarus Ticket-System weitergeleitet.

Dokumentation

Alle Kunden haben Zugriff auf die umfassende Dokumentation von Retarus, die unter https://docs.retarus.com/ verfügbar ist.

Email

Priority oder Premier SLA Admins können Fehler auch per Email an support@retarus.com melden. Meldungen, die per Email an Retarus übermittelt werden, werden automatisch zur Bearbeitung an das Retarus Ticket-System weitergeleitet und erhalten die Prioritätsstufe 3.

Telefon

Priority oder Premier SLA Admins können Tickets während der geltenden SLA-Servicezeiten telefonisch eröffnen. Telefonisch eingehende Meldungen (Support Telefonnummern werden von Retarus zur Verfügung gestellt) werden von qualifizierten Retarus Servicedesk Spezialisten bearbeitet.

Service Manager

Das Premier SLA-Paket beinhaltet ein umfassendes Servicemanagement:

- Benannter Ansprechpartner
- Eskalationsmanagement
- Koordinierung von Tickets und Requests
- Service Reports per Email
- Vierteljährliche (online) Service Review Meetings

2. Gutschriften bei Service Level Nichterreichung

Für jeden Monat, in dem Retarus die in Ziffer 1 dieses SLA genannte Systemverfügbarkeit nicht einhält, kann der Kunde eine pauschalierte Gutschrift als Schadensersatz verlangen, es sei denn, Retarus trifft kein Verschulden. Die Gutschrift basiert auf der im Folgenden aufgeführten Staffelung und bezieht sich auf die Vergütung des jeweiligen Monats für die betroffenen Servicepositionen des zugrundeliegenden Einzelauftrages:

Service Level Basic

- 100 % - 99,5 % — 0 %
- < 99,5 % - 98,5 % — 5 %
- < 98,5 % — 10 %

Service Level Priority

- 100 % - 99,8 % — 0 %
- < 99,8% - 99 % — 5 %
- < 99 % — 10 %

Service Level Premier

- 100 % - 99,9 % — 0 %
- < 99,9 % - 99,5 % — 5 %
- < 99,5% — 10 %

Der Kunde muss eine Gutschrift innerhalb von dreißig (30) Tagen nach dem Ende des Kalendermonats beantragen, in dem das Ereignis eingetreten ist, das Anlass zur Gutschrift gab; eine spätere Geltendmachung ist ausgeschlossen.

Nach Beantragung durch den Kunden und Bestätigung durch Retarus werden Gutschriften von Retarus mit den nächste(n) Rechnung(en) des Kunden verrechnet.

Hält Retarus die Systemverfügbarkeit gemäß diesem SLA über einen Zeitraum von drei (3) aufeinanderfolgenden Monaten nicht ein, kann der Kunde den SLA und den zugrundeliegenden Einzelauftrag mit einer Frist von dreißig (30) Tagen schriftlich kündigen.

Weitergehende Rechte des Kunden aus und im Zusammenhang mit diesem SLA sind ausgeschlossen.

3. Laufzeit

Soweit nichts Abweichendes vereinbart ist, endet dieses SLA automatisch, ohne dass es einer Kündigung bedarf, wenn und soweit der zugrundeliegende Einzelauftrag endet.