

ANLAGE

Service Level Vereinbarung (SLA)

ATOSS Staff Efficiency Suite / ATOSS Startup Edition CLOUD24/7 FÜR WFI INSIGHTS MODULE

Diese Anlage „Service Level Vereinbarung (SLA) ATOSS Staff Efficiency Suite / ATOSS Startup Edition CLOUD24/7 FÜR WFI INSIGHTS MODULE“ regelt die Rechte und Pflichten hinsichtlich der Bereitstellung der folgenden Module (zusammen als WFI INSIGHTS MODULE bezeichnet) der ATOSS Staff Efficiency Suite / ATOSS Startup Edition CLOUD24/7 gemäß dem VERTRAG zwischen dem KUNDEN und der GESELLSCHAFT:

- WFI Insights Core HR
- WFI Insights Time
- WFI Insights Scheduling

In Großbuchstaben geschriebene Begriffe, die hier nicht anderweitig definiert sind, haben die Bedeutung, die ihnen in Abschnitt 19 (Definitionen) des Dokuments BESONDERE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN FÜR WFI INSIGHTS MODULE („BEDINGUNGEN“) zugewiesen wird.

Diese Anlage gliedert sich in die folgenden Teilbereiche:

I. Teil: Verfügbarkeit	1
II. Teil: SUPPORT HOTLINE.....	2
III. Teil: SONSTIGES.....	4

I. Teil: Verfügbarkeit

1. Verfügbarkeit: Die GESELLSCHAFT stellt die WFI INSIGHTS MODULE mit einer Verfügbarkeit von 99,5 % im Monat zur Verfügung. Jegliche Bereitstellung außerhalb dieser vereinbarten Verfügbarkeit ist unter dem VERTRAG nicht geschuldet.
2. Ausfälle: „AUSFALL“ bezeichnet einen Zustand, bei dem (1) die Überwachungssoftware von Visier Solutions, Inc. festgestellt hat, dass die WFI INSIGHTS MODULE nicht verfügbar sind oder dass die WFI INSIGHTS MODULE einen Fehler aufweisen, der nicht mit vertretbarem Aufwand umgangen werden kann und der die Leistung oder die Fähigkeiten der WFI INSIGHTS MODULE so stark beeinträchtigt, dass die WFI INSIGHTS MODULE tatsächlich unbrauchbar werden, oder (2) der KUNDE der GESELLSCHAFT mitgeteilt hat, dass die WFI INSIGHTS MODULE nicht verfügbar oder unbrauchbar sind, und die GESELLSCHAFT dies nach Erhalt der Mitteilung bestätigt hat. Als Ausfälle gelten insbesondere nicht die folgenden Umstände:
 - (1) Umstände, während der Standard-Wartungsfenster, die jede Woche für bis zu neun (9) zusammenhängende Stunden zwischen freitags 19.00 Uhr und samstags 19.00 Uhr Pazifische Standardzeit/Sommerzeit; samstags 2.00 Uhr und sonntags 2.00 Uhr MESZ/MEZ (Berlin), stattfinden;
 - (2) Umstände während geplanter, aber nicht standardmäßig angesetzter Wartungsfenster, die die GESELLSCHAFT mindestens sechsdreißig (36) Stunden im Voraus per E-Mail oder durch Hinweise für die AUTORISIERTEN BENUTZER des KUNDEN beim Einloggen in die WFI INSIGHTS MODULE deutlich sichtbar angekündigt haben, wenn die GESELLSCHAFT

wirtschaftlich angemessene Anstrengungen unternimmt, um die Auswirkungen auf die Verfügbarkeit zu minimieren;

- (3) Umstände die auftreten, um ein dringendes Problem (z. B. ein kritisches Sicherheitsupdate) zu beheben, über das die GESELLSCHAFT spätestens sechsdreißig (36) Stunden nach dem Ereignis informiert hat, indem die GESELLSCHAFT solche Mitteilungen für die AUTORISIERTEN BENUTZER des KUNDEN beim Einloggen in die WFI INSIGHTS MODULE deutlich sichtbar angekündigt hat oder indem die GESELLSCHAFT solche Mitteilungen auf der Website von Visier Solutions, Inc. unter <https://status.visier.com> veröffentlicht hat, wenn die GESELLSCHAFT wirtschaftlich angemessene Anstrengungen unternimmt, um die Auswirkungen auf die Verfügbarkeit zu minimieren;
 - (4) Probleme, die durch Handlungen oder Unterlassungen des KUNDEN verursacht wurden;
 - (5) Ausfälle des Internet-Backbones selbst und/oder des Netzes, über das sich der KUNDE mit dem Internet- Backbone verbindet;
 - (6) Nichtverfügbarkeit von Nicht-Produktionssystemen, einschließlich der, aber nicht beschränkt auf Pilot-, Vorschau-, Muster- und Sandbox-Systeme;
 - (7) Umstände, die sich unserer Kontrolle entziehen und die bei Anwendung der gebotenen Sorgfalt nicht vermieden werden konnten, einschließlich u. a. höhere Gewalt, staatliche Maßnahmen, Überschwemmungen, Feuer, Erdbeben, innere Unruhen, Terrorakte, Streiks (sofern sie nicht unsere Mitarbeiter betreffen), Ausfälle oder Verzögerungen bei Internetdiensteanbietern oder „Denial of Service“-Angriffe;
 - (8) Übertragungsfehler in Bezug auf sichere Dateiübertragungsprotokolle (SFTP), die nicht auf einen Ausfall der Systeme oder Server der GESELLSCHAFT oder der Systeme oder Server von Visier Solutions, Inc. zurückzuführen sind;
3. Ausfallzeit: „AUSFALLZEIT“ ist die Gesamtzahl der Minuten in einem Kalendermonat, in denen die WFI INSIGHTS MODULE eine Störung aufweisen. Der aktuelle Serverstatus von Visier Solutions, Inc. und Informationen über frühere Vorfälle sind unter <https://status.visier.com> verfügbar. Die Aufzeichnungen und Daten von Visier bilden die Grundlage für alle Berechnungen der Ausfallzeit und die Feststellung von Ausfällen.
4. Kündigung: Der KUNDE kann den betroffenen VERTRAG mit einer Frist von dreißig (30) Tagen schriftlich gegenüber der GESELLSCHAFT kündigen, wenn die Verfügbarkeit der WFI INSIGHTS MODULE in zwei von drei aufeinanderfolgenden Monaten, die dem Monat, in dem der KUNDE die Kündigung ausspricht, unmittelbar vorausgehen, weniger als neunzig Prozent (90 %) pro Monat beträgt.

II. Teil: SUPPORT HOTLINE

1. Zuständigkeit: Die SUPPORT HOTLINE berät und unterstützt den KUNDEN ausschließlich bei folgenden Kundenanfragen:
- (1) Meldungen von Anwendungsfehlern oder von Fehlern aufgrund von Konfigurationen und Parametrierungen der WFI INSIGHTS MODULE;
 - (2) Fragen zum Betrieb der einzelnen WFI INSIGHTS MODULE, zur allgemeinen Bedienung der WFI INSIGHTS MODULE oder zu den Funktionen WFI INSIGHTS MODULE;
 - (3) Fragen zu Verbesserungen der WFI INSIGHTS MODULE;
 - (4) Meldungen der Nichtverfügbarkeit der WFI INSIGHTS MODULE.

Um eine möglichst effiziente Bearbeitung von Kundenanfragen sicherzustellen, muss der KUNDE - sofern er einen Vertrag mit einem ATOSS Partner für Implementierungsdienstleistungen und Hotlineleistungen abgeschlossen hat - Anfragen, insbesondere aber solche zu den Nummern (1) bis (2), direkt an seinen ATOSS Partner stellen. In diesen Fällen wird der implementierende ATOSS Partner seinerseits die SUPPORT HOTLINE kontaktieren, soweit erforderlich. In sonstigen Fällen kann sich der KUNDE weiterhin direkt an die SUPPORT HOTLINE der GESELLSCHAFT wenden.

Sofern der KUNDE den VERTRAG über den CLOUD SERVICE ohne SUPPORT HOTLINE abgeschlossen hat, berät und unterstützt die SUPPORT HOTLINE den KUNDEN nur bei Kundenanfragen gemäß III. Teil Ziffer 1. Nummern (3)-(4).

2. Nicht inkludierte Leistungen: Der Einsatz von Beratern beim KUNDEN vor Ort und sonstige Dienstleistungen, die über die Beratung von Anwenderfragen und Störungen im Zusammenhang mit der technischen Einrichtung und dem laufenden Betrieb der WFI INSIGHTS MODULE hinausgehen, sind nicht Bestandteil der Hotlineleistungen. Die SUPPORT HOTLINE ersetzt keine Schulung über den Betrieb, die Bedienung und die Funktionen der MODULE. Aufwände der SUPPORT HOTLINE, die durch Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit des KUNDEN entstehen (z. B. fehlerhafte Eingabe von Befehlen in den WFI INSIGHTS MODULEN entgegen der DOKUMENTATION und / oder entgegen der ausdrücklichen Anweisungen der SUPPORT HOTLINE etc.) kann die GESELLSCHAFT gemäß der geltenden Preisliste gesondert in Rechnung stellen.
3. Hotlinezeiten: Die SUPPORT HOTLINE ist für Kundenanfragen gemäß II. Teil Ziffer 1. Nummern (1)-(5) bzw. sofern der KUNDE einen Vertrag mit einem ATOSS Partner für Implementierungsdienstleistungen und Hotlineleistungen abgeschlossen hat gemäß II. Teil Ziffer 1 Nummern (3)-(5) während der regulären Geschäftszeiten der GESELLSCHAFT (Montag bis Freitag von 08.00 Uhr bis 18.00 Uhr (MEZ) sowie am 24.12. und 31.12. jeweils von 08.00 bis 12.00 Uhr (MEZ), außer an bundeseinheitlichen Feiertagen) für Kundenanfragen erreichbar.

Sie erreichen die Hotline unter:

Telefon +49 89 42 771 320 (ggf. gebührenpflichtig)

Fax +49 89 42 771 58 259

E-Mail hotline@atoss.com

4. Stellen von Kundenanfragen: Der KUNDE hat seine Anfrage ausschließlich durch einen BERECHTIGTEN NUTZER, der zugleich der technische und fachliche Ansprechpartner bzw. dessen Stellvertreter ist, über die SUPPORT HOTLINE einzureichen. Kundenanfragen über andere Kommunikationswege und andere Ansprechpartner werden nicht bearbeitet. Für eine zeitnahe und ordnungsgemäße Bearbeitung von Kundenanfragen ist es unabdingbar, dass jede Kundenanfrage möglichst vollständige Informationen enthält, d. h. insbesondere Angaben über die Art, die näheren Umstände und im Falle einer Störung auch über deren Entstehung und ihre Auswirkungen gemacht werden. Der Inhalt einer Kundenanfrage muss die Reproduzierbarkeit des Problems bzw. der Störung durch die GESELLSCHAFT gewährleisten. Dabei hat der KUNDE im erforderlichen Umfang auch solche Maßnahmen zu treffen, welche die Feststellung der Störung und ihrer Ursachen erleichtern und die GESELLSCHAFT bei deren Reproduzierbarkeit angemessen zu unterstützen.
5. Bearbeitung von Kundenanfragen: Die GESELLSCHAFT wird eingehende Kundenanfragen im eigenen Ermessen nach Dringlichkeitsstufen, welche die Auswirkungen der Störung für den KUNDEN reflektieren, kategorisieren. Die Dringlichkeitsstufe kann infolge der weiteren Bewertung von der GESELLSCHAFT im Einzelfall nachträglich angepasst werden.

6. Reaktionszeiten: Für die Bearbeitung einer Kundenanfrage gelten je nach Dringlichkeitsstufe unterschiedliche Reaktionszeiten.

Als Reaktionszeit gilt dabei der Zeitraum zwischen Eingang einer Kundenanfrage durch einen BERECHTIGTEN NUTZER und dem Zeitpunkt, in welchem die GESELLSCHAFT eine Meldung gegenüber dem KUNDEN abgibt, dass die Kundenanfrage bei ihr eingegangen ist und mit der Bearbeitung der Kundenanfrage begonnen wird. Die Reaktionszeiten laufen nur innerhalb der unter Ziffer 3 im III. Teil dieses SLA festgelegten Hotlinezeiten. Gibt der KUNDE eine Kundenanfrage außerhalb der Hotlinezeiten bei der SUPPORT HOTLINE ab, gilt die Kundenanfrage erst im Zeitpunkt, in welchem die Hotlinezeit der SUPPORT HOTLINE erneut beginnt, als eingegangen.

Störungen, welche auf einem ERLAUBTEN SERVICEAUSFALL gemäß Ziffer 1. im I. Teil dieser „Service Level Vereinbarung (SLA) ATOSS Staff Efficiency Suite / ATOSS Startup Edition CLOUD24/7 FÜR WFI INSIGHTS MODULE“ beruhen, lösen keine Reaktionszeiten aus.

Ist die Kundenanfrage lückenhaft oder missverständlich gestellt und sind aufgrund dessen Nachfragen durch die SUPPORT HOTLINE erforderlich, so beginnt die Reaktionszeit erst, wenn der GESELLSCHAFT die vollständigen Informationen zur Bearbeitung der Kundenanfrage vorliegen.

Die nachfolgende Tabelle beschreibt die Dringlichkeitsstufen und die jeweils vorgesehenen Reaktionszeiten durch die GESELLSCHAFT:

Dringlichkeitsstufe	Beschreibung der Dringlichkeit	Reaktionszeit
1	<u>Kritische, betriebsverhindernde Störung</u> : Die WFI INSIGHTS MODULE sind nicht verfügbar oder wesentliche Funktionen der MODULE sind nicht einsatzfähig bzw. so stark beeinträchtigt, dass dem KUNDEN die Nutzung nicht mehr zumutbar ist.	30 Minuten
2	<u>Erhebliche, betriebsbehindernde Störung</u> : Wichtige Funktionen der WFI INSIGHTS MODULE sind nicht oder nur noch stark eingeschränkt einsatzfähig bzw. ermöglichen aufgrund von fortlaufender Instabilität keine unterbrechungsfreie Nutzung.	1 Stunde
3	<u>Geringfügige Störungen</u> : Es gibt Meldungen zu Anwendungsfehlern oder kurzfristige Ausfälle, die der KUNDE umgehen oder vermeiden kann.	2 Stunden
4	<u>Allgemeine Anwenderfragen und Probleme</u>	4 Stunden

III. Teil: SONSTIGES

1. Verbesserungen der WFI INSIGHTS MODULE: Die GESELLSCHAFT kann die WFI INSIGHTS MODULE von Zeit zu Zeit nach eigenem Ermessen ändern, um die Erfahrung des KUNDEN zu verbessern, einschließlich u. a. durch Hinzufügen neuer Funktionen, die Korrektur von Fehlern oder die Verbesserung der Leistung.
2. Aktualisierungen dieser Richtlinie: Die GESELLSCHAFT kann dieses Dokument von Zeit zu Zeit nach eigenem Ermessen aktualisieren.
