

Service Level Agreement – BPM-Software der GBTEC-Group als Software-as-a-Service

1. Verfügbarkeit des Service / Gewährleistung

- 1.1 GBTEC setzt Rechenzentren für den Betrieb des Service ein, deren „System-Verfügbarkeit“ mindestens 99,5% im Jahresmittel beträgt.
- 1.2 GBTEC schuldet die Verfügbarkeit des Service (siehe auch Ziffer 2 der Vertragsbedingungen SaaS) und damit die technische Nutzbarkeit des Service am Übergabeort zum Gebrauch durch den Kunden (24/7) über die vertraglich vereinbarte Gewährleistungsfrist, die in keinem Fall die gesetzliche Frist übersteigt. Von der Verfügbarkeit ausgenommen sind Ausfallzeiten durch Wartung und Service-Pflege, Updates etc. sowie die Zeiten, in denen der Service aufgrund von technischen oder sonstigen Problemen, die nicht im Einflussbereich von GBTEC liegen, nicht zu erreichen ist. Bezüglich einer eingeschränkten Verfügbarkeit des Service siehe zudem die Ziffern 3.2 sowie 3.3 der jeweils aktuellen Allgemeinen Vertragsbedingungen der GBTEC Group.

2. Support

- 2.1 Bei Funktionsausfällen, -störungen oder -beeinträchtigungen des Service wird der Kunde zunächst die verfügbaren Informationen (z.B. Dokumentation, Videos) sowie von GBTEC veröffentlichte Meldungen zu Störungen und deren Behebung (zu finden unter „<http://www.gbtec.com>“) verwenden und versuchen, auf diesem Wege selbst Abhilfe zu schaffen. Sollte eine Behebung des Fehlers dennoch nicht möglich sein, hat der Kunde die Möglichkeit, Störungen per Mail an bicsupport@gbtec.com zu melden. Der Kunde hat den Fehler und seine Auswirkungen dabei so detailliert wie möglich zu beschreiben. Er benennt zwei, oder – soweit mit GBTEC abgestimmt – eine höhere Anzahl von Administratoren mit ihnen zugehörigen E-Mail-Adressen, über die der Kontakt mit dem Support in der Folge ausschließlich stattfinden wird. Störungsmeldungen werden ausschließlich während der Service-Zeiten aufgenommen und bearbeitet. Die Service Zeiten lauten wie folgt: Werktags

(Montag bis Freitag) von 8.00 Uhr bis 18.00 Uhr (CET/ CEST) mit Ausnahme von bundesweiten Feiertagen und Feiertagen im Bundesland Nordrhein-Westfalen. Diese werden wie Sonntage behandelt.

- 2.2 GBTEC bearbeitet vom Kunden angezeigte Mängel des Service innerhalb angemessener Zeit und nach folgender Priorität. Mängel werden von den Parteien einvernehmlich in drei Fehlerklassen unterteilt. Bei fehlendem Einvernehmen entscheidet GBTEC unter Berücksichtigung der berechtigten Interessen des Kunden. Je nach Fehlerklasse schuldet GBTEC folgende unterschiedliche Reaktionszeiten. (**Reaktionszeiten beginnen und laufen ausschließlich während der Servicezeiten gemäß Ziff. 2.1 und sind gewahrt, wenn mit der Bearbeitung des gemeldeten Fehlers innerhalb der jeweiligen Reaktionszeit begonnen wird**):
- a.) **Fehlerklasse 1 („sehr hoch“)**: Service steht nicht zur Verfügung oder ist in erheblichem Maße (schwerwiegend) eingeschränkt (**Reaktionszeit: 12 Stunden**); d.h.:
- Betroffen sind Funktionen aus einer in der Leistungsbeschreibung jeweils bei Auftrag explizit festgelegten Liste von Kernfunktionalitäten (nur bei Ausfall oder Beeinträchtigung dieser Funktionen wird der Vorfall bzw. Fehler als Fehlerklasse 1 behandelt) **UND**
 - kein Benutzer kann die betroffene Funktion verwenden und kein Workaround ist möglich **UND**
 - der Vorfall bzw. Fehler betrifft den überwiegenden Teil der Daten (Prozesse, Dokumente, Workflows).
- b.) **Fehlerklasse 2 („hoch“)**: Nutzung des Services ist nicht unmöglich, aber in erheblichem Maße beeinträchtigt (**Reaktionszeit: 24 Stunden**); d.h.
- es sind nicht alle Kriterien der Fehlerklasse 1 erfüllt **UND**
 - der Vorfall bzw. Fehler betrifft einen erheblichen Teil der Daten **UND**
 - ein verfügbarer Workaround erfordert erheblichen Mehraufwand.
- c.) **Fehlerklasse 3 („niedrig“)**: alle anderen Vorfälle bzw. Fehler (**keine Reaktionszeit geschuldet**). GBTEC strebt an, den Fehler im Rahmen der neuen Softwareversion zu bereinigen. Neue Versionen werden als Zugang zum bereitgestellten System zur Verfügung gestellt.

- 2.3 Fehler in nicht mehr unterstützten Softwareversionen werden, soweit sie nur durch eine Programmänderung behoben werden können, durch ein Update auf die neuesten von GBTEC unterstützten Softwareversionen bereinigt.
- 2.4 Wird ein Fehler von GBTEC behoben und der Behebung durch den Kunden nicht innerhalb von 5 Tagen widersprochen, gilt die Fehlerbehebung als vom Kunden akzeptiert.
- 2.5 Sofern ein vom Kunden gemeldeter Mangel des Service nicht besteht und der Kunde dies bei Meldung wusste oder bei angemessener Schulung und Nutzung vorhandener Dokumentation hätte wissen müssen („Fehlmeldung“), ist GBTEC berechtigt, in Fällen weiterer Fehlmeldungen, den durch die weiteren Fehlmeldungen verursachten angemessenen Aufwand gesondert geltend zu machen und abzurechnen.
- 2.6 GBTEC weist darauf hin, dass folgende Leistungen, auf die mangels Vorliegens eines Fehlers kein Gewährleistungsanspruch besteht, nicht unter den Supportanspruch im Rahmen des Service (Ziff. 2.1 und Ziff. 2.2) fallen und – sofern der Kunde diese in Anspruch nehmen möchte – gesondert zwischen den Parteien zu vereinbaren und nach Aufwand und Vereinbarung gesondert zu vergüten sind. Dabei handelt es sich insbesondere um:
- Behebung von Problemen, die durch unsachgemäßen Umgang mit dem Service verursacht wurden,
 - Rettung von Daten der Kunden, es sei denn, der Datenverlust ist von GBTEC verschuldet und betrifft den ganzen oder überwiegenden Teil der Daten des Kunden,
 - Datenrücksicherung, es sei denn, der Datenverlust ist von GBTEC verschuldet und betrifft den ganzen oder überwiegenden Teil der Daten des Kunden,
 - individuelle Programmierleistungen, insbesondere Anpassung an neue Produkte und Services, eine geänderte Hardware- und Softwareumgebung sowie an geänderte Betriebsabläufe des Kunden oder vom Kunden verwendete Drittsoftware,
 - Supportleistungen in Bezug auf vom Kunden angepasste Funktionen bzw. nicht standardfähige Customizings und Projektergebnisse

- Vor-Ort-Service beim Kunden,
 - Schulungen,
 - Supportleistungen hinsichtlich der Zusammenarbeit der Software mit vom Kunden verwendeter Drittsoftware, die nicht Gegenstand eines gesonderten Wartungsvertrages mit GBTEC sind,
 - Entwicklung einer kundenspezifischen Implementierung wie Skripte, Programme, Konfigurationen und ähnliches,
 - Hilfe zu fachlichen Fragen in Bezug auf Anwendungszwecke des Service.
- 2.7 GBTEC behält sich vor, wegen der sich permanent ändernden Systemlandschaft halbjährlich die Supportankündigung für das darauffolgende Halbjahr zu veröffentlichen.

3. Umgang mit Systemvoraussetzungen

- 3.1 GBTEC veröffentlicht zu jeder Version die geltenden Systemvoraussetzungen und nennt darin empfohlene bzw. unterstützte Systemkonfigurationen über die Website der GBTEC unter <https://www.gbtec.com/de/vertragliche-bedingungen/>. Mit der Nutzung des Service bestätigt der Kunde, dass er die jeweils geltenden Systemvoraussetzungen gelesen, verstanden und als Vertragsbestandteil akzeptiert hat. GBTEC schuldet Mängelbeseitigung nur, soweit der Kunde die Systemvoraussetzungen erfüllt.
- 3.2 Für die Beschaffenheit oder Leistungsfähigkeit der gemäß jeweils geltenden Systemvoraussetzungen erforderlichen Hard- und/ oder Drittsoftware auf Seiten des Kunde ist GBTEC nicht verantwortlich.
- 3.3 Wenn die vom Kunden verwendete Systemkonfiguration nicht mehr von GBTEC empfohlen oder unterstützt wird, SETZT EIN ANSPRUCH DES KUNDEN DARAUF, WEITER UMFASSENDE WARTUNGSLEISTUNGEN NACH DIESEN BEDINGUNGEN ZU BEZIEHEN VORAUS, DASS ER SEINE SYSTEMKONFIGURATION AUF DIE JEWEILS VON GBTEC EMPFOHLENE BZW. UNTERSTÜTZTE UMSTELLT.