

## SERVICE-LEVEL-AGREEMENT

### für das SaaS-System APPRENTIO®

Stand: 08.06.2018

#### 1. Allgemeines

In diesem Service-Level-Agreement (nachfolgend "SLA") werden die Leistungen der SOFTSTAIRS GmbH (nachfolgend AMS genannt) im Rahmen des Software-as-a-Service (SaaS)-Systems APPRENTIO® gegenüber Kunden hinsichtlich Umfang, Qualität sowie Service- und Reaktionszeiten festgelegt.

APPRENTIO® ist ein modulares SaaS-System zur Organisation und Steuerung der betrieblichen Ausbildung innerhalb von Organisationen. Durch APPRENTIO® werden die wichtigsten Ausbildungsprozesse digital unterstützt und dem Ausbildungsteam damit mehr Zeit für die eigentliche Ausbildung der Nachwuchskräfte verschafft. Mit dem System werden u.a. die betriebliche Ausbildungsplanung vorgenommen, Informationen innerhalb des Ausbildungsteams und mit den Nachwuchskräften ausgetauscht, der betriebliche Beurteilungsprozess abgebildet und gesteuert, Berichtshefte digital geführt und kontrolliert sowie der Entwicklungsprozess der Nachwuchskräfte abgebildet.

APPRENTIO® besteht in den Versionen BASIS, PRO und PREMIUM aus einem Excel-Planungstool, einem Online-Portal sowie mobilen Anwendungen (Apps). Dieses SLA gilt nicht für den AZUBI-PLANER und das AZUBI-ZEUGNIS.

#### 2. Betriebszeit, Verfügbarkeit

AMS bemüht sich, eine bestmögliche Qualität und Verfügbarkeit für die Kunden zu erreichen. Die Verfügbarkeit des Excel-Planungstools auf lokalen Laufwerken oder mehrfach angebotenen Teamlaufwerken liegt in dem Verantwortungsbereich des Kunden.

Die Webanwendung von APPRENTIO® steht an sieben Tagen die Woche jeweils 18 Stunden (6 – 24 Uhr MEZ) zur Verfügung („Betriebszeit“). Die Verfügbarkeit der Software während der Betriebszeit beträgt 99,9% im Jahresmittel.

AMS wird Wartungsarbeiten möglichst außerhalb der Kern-Betriebszeit (20 – 6 Uhr MEZ: „Wartungszeit“) durchführen. In der Wartungszeit kann die Software mit Einschränkungen oder Unterbrechungen verfügbar sein, jedoch hat der Kunde keinen Anspruch auf Nutzung. Sollten Wartungsarbeiten in der Betriebszeit erforderlich sein, wird AMS rechtzeitig informieren.

#### 3. Bereitstellung

AMS garantiert alle Bestellungen innerhalb von fünf Werktagen nach erfolgter Bestätigung bereitzustellen. Nach einer Bestellung wird der Kunde innerhalb von drei Werktagen elektronisch oder telefonisch kontaktiert, um die Bestellung zu bestätigen. Sobald der Kunde erreicht wird, gilt die Bestellung als bestätigt.

## 4. Prioritäten und Reaktionszeiten

Entsprechend der Schwere eines Fehlers bzw. einer Störung und der dadurch beeinträchtigten Funktionalitäten bzw. Dienstleistungen werden folgende Kategorien verwendet.

### **Fehler-Level A – Reaktion innerhalb von 24 Stunden**

Eine länger als 12 Stunden andauernde, nicht durch den Kunden verursachte betriebsverhindernde Störung, für die keine Ersatzlösung bereitsteht. Es entsteht eine erhebliche Beeinträchtigung der Geschäftstätigkeit des Kunden.

### **Fehler-Level B – Reaktion innerhalb von 2 Werktagen**

Eine nicht durch den Kunden verursachte betriebsbehindernde Störung, für die keine Ersatzlösung bereitsteht. Es entsteht eine teilweise Beeinträchtigung der Geschäftstätigkeit des Kunden.

### **Fehler-Level C – Reaktion innerhalb von 3 Werktagen**

Eine nicht durch den Kunden verursachte betriebsbehindernde Störung, die den Kunden nur geringfügig beeinträchtigt, oder für die eine temporäre Ersatzlösung zur Verfügung steht. Der Kunde kann seine Geschäftstätigkeit im Wesentlichen weiterführen.

### **Fehler-Level D – Reaktion innerhalb von 5 Werktagen**

Ein nicht durch den Kunden selbst verursachtes Ereignis, das den Kunden nicht oder nur unwesentlich in seiner Geschäftstätigkeit beeinträchtigt.

## 8. Störungsmeldung und Ablauf

Alle Störungen müssen per E-Mail oder Nachricht über das Helpdesk (<https://helpdesk.ausbilden-mit-system.de>) als Störung durch den Kunden gemeldet werden. Die erste Rückmeldung an den Kunden erfolgt unabhängig von der Fehlerkategorie nach spätestens einem Werktag. Die Kategorisierung des Problems wird durch AMS vorgenommen. Rückmeldungen erfolgen bei neuen Erkenntnissen zum Verlauf der Störung bzw. wenn die Störung beseitigt wurde.

## 9. Support

AMS leistet bei Programmfehlern E-Mail Support, der von Montag bis Freitag im Zeitraum von 9:00 – 17:00 Uhr MEZ erreichbar ist, ausgenommen an gesetzlichen Feiertagen in Hamburg und dem 24.12. und 31.12. eines Kalenderjahres.

Die allgemeine Support E-Mail-Adresse lautet: **[service@ausbilden-mit-system.de](mailto:service@ausbilden-mit-system.de)**

Zusätzlich steht allen Kunden eine Service-Hotline innerhalb der Servicezeiten zur Verfügung: **+49 40 609 444 32**

## 10. Updates und Release-Intervalle

Alle Produktbestandteile von APPRENTIO® werden kontinuierlich weiterentwickelt und verbessert. Grundsätzlich findet an jedem ersten Dienstag des Monats der zentrale Update-Tag statt. Alle Anwenderbetriebe werden rechtzeitig elektronisch informiert. AMS ist bestrebt, die folgenden Intervalle einzuhalten:

### **Patches – je nach Erfordernis**

Aktualisierung der Version durch Fehlerbehebungen gemäß Fehler-Level A bis C. Erkennbar durch eine Änderung der dritten Stelle einer Versionsnummer: z.B. 4.3.1.

### **Updates**

EXCEL-TOOL – jährlich (= 1-mal pro Kalenderjahr)

ONLINE-PORTAL – pro Quartal (= 4-mal pro Kalenderjahr)

MOBILE APPS – pro Quartal (= 4-mal pro Kalenderjahr)

Inkrementelle Produktverbesserung und Fehlerbehebung gemäß Fehler-Level D. Erkennbar durch eine Änderung der zweiten Stelle einer Versionsnummer: z.B. 4.3.1.

### **Upgrades – je nach Verfügbarkeit**

Grundlegende Funktionserweiterung des Produktes und/oder einer Dienstleistung. Erkennbar durch eine Änderung der ersten Stelle einer Versionsnummer: z.B. 4.2.1.

## **11. Salvatorische Klausel**

Sollten einzelne Bestimmungen dieser Erklärung ganz oder teilweise nicht rechtswirksam oder nicht durchführbar sein oder werden, so soll hierdurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen des jeweiligen Vertrages nicht berührt werden. Das Gleiche gilt für den Fall, dass der jeweilige Vertrag eine Regelungslücke enthält. Anstelle der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmungen oder zur Ausfüllung der Lücke soll eine angemessene Regelung gelten, die, soweit rechtlich möglich, dem am nächsten kommt, was die Vertragsparteien gewollt hätten.