

## Business Service Level Vereinbarung (SLA) der ACA GmbH

Version 3.2 / 08.04.2023

### I. INHALTSVERZEICHNIS

<b>I. INHALTSVERZEICHNIS</b> .....	1
<b>1. Ziel</b> .....	2
<b>2. Geltungsbereich</b> .....	2
<b>3. Laufzeit/Kündigung</b> .....	2
<b>4. Definitionen</b> .....	3
<b>5. Leistungsumfang</b> .....	4
<b>6. Betriebszeiten</b> .....	5
<b>7. Service Level</b> .....	6
<b>8. Reaktionszeiten</b> .....	6
<b>9. Angestrebte Lösungszeit</b> .....	7
<b>10. Eskalationsmanagement (Task Force intern/extern) – Service Tracking</b> .....	8
<b>11. Sprachen</b> .....	8
<b>12. Verfügbarkeit</b> .....	8
<b>13. Kontaktaufnahme / Fehlermeldung</b> .....	9
<b>14. Verantwortlichkeiten und Mitwirkungspflichten des Kunden</b> .....	9
<b>15. Sanktionen</b> .....	9
<b>16. Schriftform / salvatorische Klausel</b> .....	9
<b>17. Anlagen</b> .....	10

## 1. Ziel

Qualität und Transparenz sind der ACA GmbH nicht nur bei ihren Produkten überaus wichtig. Auch in den Bereichen Service und Support spielen eine sehr hohe Qualität sowie die größtmögliche Transparenz für uns eine übergeordnete Rolle.

Aus diesen Gründen haben wir dieses Service Level Agreement definiert, welches die Qualität bestimmter Services spezifiziert, die die ACA GmbH ihren Kunden im Bereich SaaS bietet.

Das Service Level Agreement definiert durch die ACA GmbH garantierte Verfügbarkeiten der Infrastruktur und Verfügbarkeiten von gebuchten Services sowie garantierte Reaktionszeiten für Anfragen und Reaktions- und Wiederherstellungszeiten bei Störungen. Das Service Level Agreement ist wesentlicher Bestandteil des Vertrages zwischen der ACA GmbH und seinen Kunden.

## 2. Geltungsbereich

- a. Das vorliegende Service Level Agreement enthält die ergänzenden Bestimmungen zwischen der vom Anbieter ACA GmbH, Zuppinger Straße 18, 88213 Ravensburg (nachfolgend „ACA“ genannt) und deren Kunden (nachfolgend „Kunde / Kunden“ genannt), zur Verfügbarkeit der bereitgestellten Services des Anbieters zur Durchführung von Wartungsarbeiten, zu den Support-Verfügbarkeiten, sowie dem Incident Management. Weitere Leistungen wie insbesondere Einweisung, Schulung, individuelle Anpassung der Software sind gesondert schriftlich zu vereinbaren. Neben dem Service Level Agreement gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der ACA GmbH.
- b. Erhält der Kunde bereits aufgrund früherer Vereinbarung Produkte oder Dienstleistungen von ACA, so gelten ab sofort auch für diese Produkte oder Dienstleistungen die geänderten oder ergänzten Service Level Agreement und ersetzen damit die bisherige Fassung der Service Level Agreement von ACA. Bestellt der Kunde in Zukunft weitere Produkte oder Dienstleistungen bei ACA, so gelten die nachfolgenden Service Level Agreement auch für diese zukünftigen Produkte oder Dienstleistungen.
- c. ACA behält sich ausdrücklich das Recht vor, angemessene Änderungen dieser Service Level Agreement vorzunehmen. Änderungen werden dem Kunden durch Benachrichtigung per Email und Veröffentlichung auf der ACA Webseite bekannt gegeben. Etwaige Änderungen gelten als genehmigt und werden Bestandteil von Dienstleistungsverträgen, wenn der Kunde ihnen in Textform (z.B. Email, Brief, Fax) vor Inkrafttreten der Änderung nicht widerspricht.

## 3. Laufzeit/Kündigung

Dieses Service Level Agreement beginnt und endet automatisch mit dem geschlossenen SaaS - Vertrag, das heißt ohne eine ausdrückliche Kündigung.

- a. Sofern das Service Level Agreement nicht automatisch endet und somit eine Kündigung erforderlich ist, bedarf diese Kündigung zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.

## 4. Definitionen

Für die nachstehend fett gedruckten Begriffe gelten für den Service Level Agreement die ausgeführten Definitionen:

- **„Ausfallzeiten“** beziehen sich auf den Zeitraum, in dem der Kunde keinen Zugang zu dem SaaS-Service hat, abgesehen von den geplanten und regelmäßigen Wartungszeiten. Die Ausfallzeiten werden in Minuten gemessen und beeinflussen direkt die Verfügbarkeit des Dienstes. Die folgenden Situationen werden jedoch nicht als Ausfallzeiten im Rahmen dieses Service Level Agreement (SLA) angesehen:
  1. Geplante Ausfallzeit: Dies bezieht sich auf den Zeitraum, in dem der SaaS-Service für geplante Wartungsarbeiten, Upgrades oder Ähnliches nicht verfügbar ist. Diese Zeiten sollten im Voraus angekündigt werden und sind in der Regel außerhalb der Hauptgeschäftszeiten angesetzt, um die Auswirkungen auf den Kunden zu minimieren.
  2. Ausfall der kundeneigenen IT-Infrastruktur: Wenn die IT-Infrastruktur des Kunden, wie Server, Netzwerke oder andere Systeme, ausfällt und dadurch der Zugang zum SaaS-Service verhindert wird, wird dies nicht als Ausfallzeit des SaaS-Service angesehen.
  3. Ausfall der kundeneigenen Hardware, Software oder Netzwerkverbindung: Ähnlich wie bei der IT-Infrastruktur des Kunden, wenn Ausfälle oder Probleme mit der Hardware, Software oder der Netzwerkverbindung des Kunden den Zugang zum SaaS-Service verhindern, wird dies nicht als Ausfallzeit angesehen.
  4. Unvorhersehbare Ereignisse: Ereignisse, die außerhalb der Kontrolle des Anbieters liegen, wie Naturkatastrophen, terroristische Anschläge oder andere höhere Gewalt, werden nicht als Ausfallzeiten angesehen.
  5. Internetausfälle des Kunden: Wenn der Kunde aufgrund von Problemen mit seinem Internetdienstanbieter keinen Zugang zum SaaS-Service hat, wird dies nicht als Ausfallzeit des SaaS-Service angesehen.
  6. Situationen außerhalb der Kontrolle des Anbieters: Jede Situation oder jedes Ereignis, das außerhalb der Kontrolle des Anbieters liegt, einschließlich, aber nicht beschränkt auf, Handlungen von Dritten, Regierungsbeschränkungen und andere ähnliche Ereignisse, werden nicht als Ausfallzeiten angesehen.
- **„geplante Ausfallzeit“** ist die Ausfallzeit von geplanten Wartungsarbeiten.
- **„Betriebszeit“** sind bei ACA die Zeiten von Montag bis Freitag 09:00 Uhr bis 17:00 Uhr (ausgenommen sind gesetzliche Feiertage in Baden-Württemberg und der 24.12. und 31.12. bis 12:00 Uhr). Alle anderen Zeiten sind nicht betreute Betriebszeiten. (siehe auch Pkt.6 in dieser Vereinbarung).
- **„Notfallwartung“** sind Wartungen, die durch ACA angesetzt werden und weniger als 5 Werktagen zuvor angekündigt wurden. ACA kann Notfallwartungen ansetzen, falls diese für unabdingbar gehalten werden um eine bevorstehende Bedrohung für die Umgebung abzuwehren.
- **„Planmäßige Wartung“**, darunter sind Wartungsarbeiten zu verstehen, die anfallen, wenn ACA einen Sachverhalt in der Server-Umgebung feststellt, der behoben werden muss, um außerplanmäßige Wartungsarbeiten vorzubeugen. ACA behält sich das Recht vor, in der Server-Umgebung Wartungsarbeiten in größerem Umfang anzusetzen, die den SaaS-Service beeinträchtigen kann. Derartige Wartungsarbeiten werden mit mindestens 5 Werktagen

Vorlaufzeit angekündigt, es sei denn, die Umstände erfordern außerplanmäßige Wartung, beispielweise wenn externe Lieferanten ACA weniger als 5 Werkzeuge im Voraus über eine Änderung in Kenntnis setzen. Planmäßige Wartungsarbeiten finden außerhalb der Geschäftszeiten statt.

- **„regelmäßige Wartung“** bedeutet Wartung, um die höchste Verfügbarkeit für alle Kundensysteme zu gewährleisten. Regelmäßige Wartungen umfassen Updates, Releases oder Änderungen. Regelmäßige Wartungsarbeiten finden außerhalb der Geschäftszeiten statt.
- **„Reaktionszeit“** bezeichnet den Zeitraum bis zur Bestätigung des gemeldeten Mangels durch ACA, ab Erhalt der vom Kunden erforderlichen Informationen beim Support von ACA. Die Reaktionszeit ist von Produkt und Fehlerklasse abhängig. Reaktionszeiten sind aufgeteilt in außerhalb der betreuten Betriebszeiten und innerhalb der betreuten Betriebszeiten.
- **„angestrebte Lösungszeit“** wird ab dem Eingang der Mitteilung des Mangels bei ACA und der Gewährung/Einrichtung des Zugriffs auf das Produktivsystem des Kunden für Analysen oder nach Bereitstellung der notwendigen Daten durch den Kunden gerechnet.
- **„Werkzeuge“** sind die Wochentage Montag bis Freitag.
- **„Service Level“** bezeichnen die Fehlerklassen. Die ACA unterscheidet 4 unterschiedliche Fehlerklassen. Critical (Class1), Major (Class2), Minor (Class3) und Trivial (Class4). Erläuterungen und Beispiele werden im Absatz „Service Level“ (Pkt.7 in dieser Vereinbarung) erklärt.
- **„Eskalationsmanagement“ und „Task Force“** ist ein zusätzlicher Steuermechanismus, der die Problemlösung bzw. die Ansätze in eine bestimmte Richtung bewegen kann.
- **„Verfügbarkeit“** berechnet sich über den vertraglich definierten Zeitraum und ist gültig für die betreuten Betriebszeiten
- **„UAT“** auch User Acceptance Test, der durch den Kunden durchgeführt bzw. ausgeführt werden muss, damit ein neues Release bzw. ein Change Request auf die produktiv Umgebung implementiert wird.

## 5. Leistungsumfang

Grundlage für die in diesem Vertrag definierten Leistungen und Konditionen sind die in Pkt. 6 in dieser Vereinbarung genannten Geschäftszeiten. Die Annahme und Bearbeitung von Aufträgen erfolgt nach den dort festgelegten Zeiten. Allgemein verstehen wir bei ACA GmbH die Supportleistungen wie folgt:

### a. Incident Management / Fehlerbehebung im Produkt

Sollte ein Benutzer auf einen Fehler im Produkt stoßen oder eine Fehlermeldung erhalten, steht der Software Support zur Verfügung, um das Problem zu untersuchen und zu lösen. Das Incident Management tritt in Kraft, und die schnellstmögliche Wiederherstellung der Funktion hat Vorrang (temporäre Lösungen / Workarounds). Falls eine sofortige endgültige Lösung nicht möglich ist, werden temporäre Lösungen oder Workarounds bereitgestellt, bis das Problem behoben ist. Kann die Störung von Beginn weg endgültig beseitigt werden, so sind keine weiterführenden Maßnahmen einzuplanen.

### b. Problem Management

Task Force und Eskalationsmanagement (intern bzw. je nach Produkt extern) werden gebildet, wenn die Störung nicht von Beginn weg endgültig gelöst werden kann.

### c. Change Request

Benötigt der Kunde Anpassungen bestehender Funktionen und / oder systemisch in der durch diesen Service Level Agreement abgedeckten Applikationen und deren Ausgaben abgebildeter Prozesse werden diese im Rahmen der hierin vereinbarten Konditionen zur Ausführung entgegengenommen. Sie sind in einem formalen Angebotsschreiben dem Kunden zur Genehmigung und Beauftragung vorzulegen. Jeder durchgeführte Change, respektive umgesetzte Service Request bedarf einer Abnahme durch den Kunden (UAT).

d. Service Request im Zusammenhang mit dem Servicekatalog (Anlage 17.3)

Ist ein Service Request im Servicekatalog enthalten, wird dieser nach den angegebenen Preisen im Servicekatalog separat abgerechnet. Jeder umgesetzte Service Request bedarf einer Abnahme durch den Kunden (UAT). Erst nach dieser Abnahme wird die Umsetzung auf dem Produktiv System des Kunden vorgenommen.

e. Allgemeine Fragen und Supportanfragen

Benutzer können auch allgemeine Fragen zur Verwendung der Software haben oder Unterstützung bei bestimmten Funktionen benötigen, die nicht durch vorherige Schulungen abgedeckt wurden. Der Support ist dafür da, diese Fragen zu beantworten und die Benutzer bei ihrer Arbeit zu unterstützen. Sollte der Support Mitarbeiter ein Wissens Gap feststellen ist er befugt dem Kunden eine Schulung anzubieten. Die Schulung ist in einem formalen Angebotsschreiben dem Kunden zur Beauftragung vorzulegen.

## 6. Betriebszeiten

a. betreute Betriebszeiten

<b>Erreichbarkeit</b>	
09:00 Uhr - 17:00 Uhr*	x
verlängerte betreute Betriebszeiten*	auf Anfrage

\* ausgenommen sind gesetzliche Feiertage in Baden-Württemberg und der 24.12. und 31.12. bis 12:00 Uhr

- b. alle anderen Zeiten, die nicht in die betreuten Betriebszeiten gehören, werden nach Aufwand abgerechnet (Anlage 17.3).
- c. ACA übernimmt zu den unter Pkt. 6.1 in dieser Vereinbarung genannten betreuten Betriebszeiten die Fehleranalyse / Fehlerbearbeitung. Der Kunde erfasst die Fehler über das Kontaktformular im Serviceportal der ACA. ACA übernimmt keine Fehlerannahme (Erfassung des Fehlers im Ticketsystem ACA). Nur bei Nichtverfügbarkeit des Serviceportals erfolgt die Meldung eines Softwarefehlers durch den Kunden per eMail an die Adresse support@rentconcept.com oder per Telefon an die Nummer 0751/201879-77 und die Fehlerannahme erfolgt durch ACA.

## 7. Service Level

Fehlerklasse	Definition
Critical (Class1)	Der Systembetrieb wird verhindert (Funktion des Systems ist nicht gewährleistet); die fehlerhafte Funktionsausführung kann nach dem Stand der Erkenntnis beim Kunden nicht durch "Workarounds" umgangen werden. Der Systembetrieb wird verhindert (Funktion des Systems ist nicht gewährleistet); die fehlerhafte Funktionsausführung kann nach dem Stand der Erkenntnis beim Kunden nicht durch "Workarounds" umgangen werden. (Beispiele: Backend oder Portal steht nicht zur Verfügung, Login von aktiven Nutzern in der Anwendung nicht möglich).
Major (Class2)	Der Systembetrieb wird stark beeinträchtigt (wesentliche Teile des Systems funktionieren nicht); die Umgehung des Fehlers ist mit erheblichem Aufwand verbunden. (Beispiele: Kernfunktionen vor Kunde die z.B. Erfassung Reservierung, Mietbeginn oder Mietende funktioniert nicht).
Minor (Class3)	Der Systembetrieb wird beeinträchtigt (zum Beispiel einzelne Module des Systems funktionieren nicht); die Umgehung des Fehlers ist mit merkbarem Aufwand verbunden. (Beispiele: Monatsfaktura, Einsteuern Fahrzeuge, Löschen eines Datensatzes geht nicht).
Trivial (Class4)	Der Systembetrieb wird beeinträchtigt (ohne Behinderung der Funktionsfähigkeit); der Fehler tritt selten auf oder die Umgehung des Fehlers ist mit geringem Aufwand verbunden. (Beispiele: Im Portal ist die Layout Darstellung in einem systemseitig unterstützten Browsertypen nicht in Ordnung, Focus/ Steuerung/ Cursor ist nicht in Ordnung, Filter in einer Suchmaske funktioniert nicht korrekt, Text in der Reservierungsbestätigung ist nicht in Ordnung).

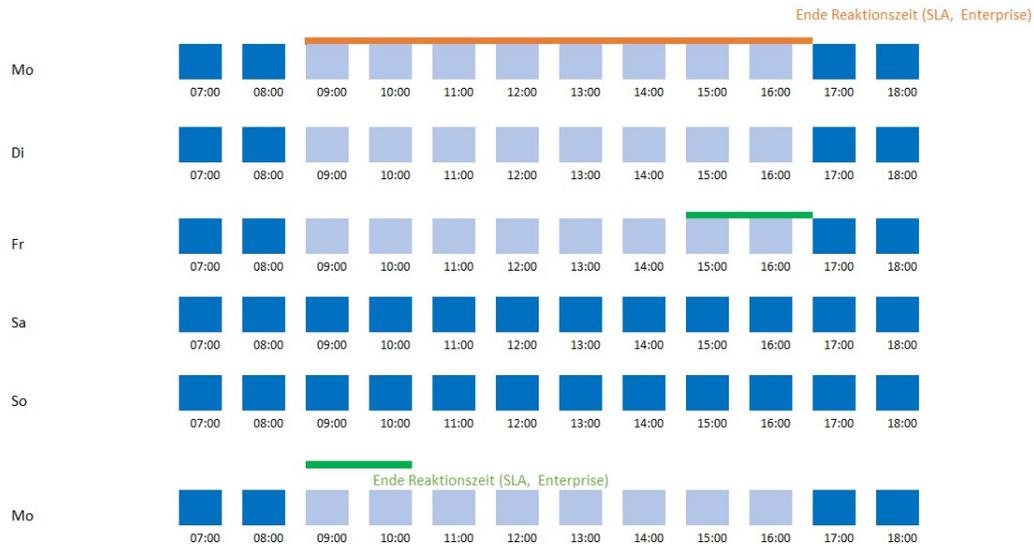
## 8. Reaktionszeiten

Die Reaktionszeiten richten sich nach der jeweiligen Fehlerklasse und werden ab dem Eingang der Mitteilung des Fehlers bei ACA und der Gewährung/ Einrichtung des Zugriffs auf das Produkktivsystem des Kunden für Analysen gerechnet; ACA reagiert auf die Fehlermeldung in folgender Zeit (es gelten die unter Pkt. 6.1 in dieser Vereinbarung genannten betreuten Betriebszeiten):

Reaktionszeit	
Critical (Class1)	2 Stunde
Major (Class2)	4 Stunden
Minor (Class3)	8 Stunden
Trivial (Class4)	16 Stunden

a. Beispiele zur Reaktionszeit:

Reaktionszeiten: Meldung (Prio3) um 09:00 Uhr (Enterprise)  
Meldung (Prio2) am Freitag, 15:00 Uhr (Enterprise)



In diesem Beispiel zeigen wir Ihnen, dass wir zu den nicht betreuten Betriebszeiten einen verzögerten Service anbieten.

## 9. Angestrebte Lösungszeit

Die angestrebten Lösungszeiten richten sich nach der jeweiligen Fehlerklasse und werden ab dem Eingang der Mitteilung des Fehlers bei ACA und der Gewährung/Einrichtung des Zugriffs auf das Produktivsystem des Kunden für Analysen oder nach Bereitstellung der notwendigen Daten durch den Kunden gerechnet; ACA strebt folgende Lösungszeiten unter Beachtung der in Pkt. 6.1 in dieser Vereinbarung genannten Betriebszeiten an:

angestrebte Lösungszeit	
Critical (Class1)	Angestrebte Lösungszeit sind maximal 8 Stunden. Falls zur Fehlerbehebung ein Fix notwendig ist, wird es angestrebt, diesen nach Freigabe des Kunden, maximal nach 4 weiteren Stunden als BugFix Release zu liefern.
Major (Class2)	Es wird angestrebt, den Fix als BugFix Release zur Verfügung zu stellen. Falls das nicht möglich ist, wird die Lieferung im nächsten regulären Service Pack angestrebt.
Minor (Class3) + Trivial (Class4)	Es wird angestrebt, den Fix mit dem nächsten Release, ersatzweise mit darauffolgendem Service Pack oder Release zur Verfügung zu stellen.

## 10. Eskalationsmanagement (Task Force intern/extern) – Service Tracking

Das Eskalationsmanagement ist ein zusätzlicher Steuermechanismus, der die Problemlösung bzw. die Ansätze in eine bestimmte Richtung bewegen kann.

Beim Eskalationsmanagement einer Prio1 Meldung wird zusätzlich eine Task Force gegründet. Die Task Force besteht aus den zuständigen Servicelevel Managern. Servicelevel Manager sind grob in Teamleitung, Leitung und Geschäftsführung einzuteilen. Der jeweilige Teamleiter eskaliert an den Leiter, dieser eskaliert weiter zur Geschäftsführung. Je nach Eskalationsstufe.

Aufgaben der Task Force sind:

- Regelmäßige Statusmeldung alle 45 Minuten, telefonisch oder via Teams Meeting
- einleiten weiterer erforderlicher Schritte

Eskalationsmanagement / Task Force / Service Tracking	
ACA intern	x
ACA und Kunde	x

## 11. Sprachen

- Deutsch
- Englisch

## 12. Verfügbarkeit

Die erreichte Verfügbarkeit berechnet sich über den vertraglich definierten Zeitraum (z.B. 1 Jahr) wie folgt:

Verfügbarkeit in %

=

$$\frac{((\text{Zeitraum in Stunden [365 Tage} * 24 \text{ Stunden}] - \text{Ausfallzeit in Stunden}) / (\text{Zeitraum [365 Tage} * 24 \text{ Stunden]})) * 100}{}$$

Beispiel Rechnung (Ausfallzeit 10 Stunden:  $((365*24 - 10) / (365*24))*100 = 99,88\%$ )

Verfügbarkeit	
	99,8%

### 13. Kontaktaufnahme / Fehlermeldung

Kontaktaufnahme / Fehlermeldung	
Service Portal ACA	x
Email	x
Telefon	x
Ticketsystem Jira	Auf Anfrage

### 14. Verantwortlichkeiten und Mitwirkungspflichten des Kunden

Damit die im Service Level Agreement definierten Leistungen erbracht werden können, obliegt die Verantwortung des Kunden, folgende Mitwirkungspflichten unentgeltlich zu erbringen und sicherzustellen:

- Bereitstellen der nötigen Remotesupport-Infrastruktur bei Bedarf (auf Kundenseite)
- Bezeichnung von verantwortlichen Rollen (Personen mit Key-User Fachwissen) für die im Einsatz stehenden ACA-Lösungen
- Bezeichnung von verantwortlichen Rollen (Personen mit Key-User Fachwissen) für die gesamte IT Infrastruktur sowie die Umsysteme
- ACA die aktuellen Informationen wie personelle Veränderungen zu den Weisungsberechtigten per E-Mail zur Verfügung zu stellen
- Dokumentation von Ausnahmeständen und Mangelmeldungen (durch schriftliche Beschreibung, Screenshots etc.) und Übermittlung via Kontaktformular oder Ticketsystem
- Einsatz einer von ACA zugelassenen gültigen Software-Version (spezifiziert und dokumentiert im ACA AGB)
- einen Internetbrowser gemäß den Mindestanforderungen der Software zu verwenden (spezifiziert und dokumentiert im ACA AGB)
- alle Zwischenfälle unverzüglich über das Kontaktformular bzw. Ticketsystem dem „Support Helpdesk“ zu melden
- Der Kunde hat ACA bei der Lösung eines Mangels der Software oder einer Anfrage im Rahmen der Möglichkeiten zu unterstützen

### 15. Sanktionen

Im vorliegenden Service Level Agreement sind weder Sanktionen noch Boni vereinbart. Malus Regelungen sind in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (Pkt. 6 in dieser Vereinbarung) berücksichtigt.

### 16. Schriftform / salvatorische Klausel

- a. Jegliche Änderungen, Ergänzungen oder die teilweise oder gesamte Aufhebung des Vertrages bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für einen Verzicht auf diese Schriftformklausen.
- b. Sollten einzelne Bestimmungen des Service Level Agreement oder Teile von Bestimmungen nichtig oder unwirksam sein/werden, bleiben alle anderen Bestimmungen des Service Level Agreement in vollem Umfang wirksam. Die Parteien verpflichten sich in bestem Wissen und Gewissen, die unwirksame oder ungültige Bestimmung durch eine gültige und durchsetzbare Bestimmung zu ersetzen, die der ursprünglichen Bestimmung möglichst nahe kommt.

- c. Erfüllungsort für sämtliche Verpflichtungen aus diesen Service Level Agreement ist der Firmensitz der ACA GmbH.

## 17. Anlagen

- a. Anhang 1: Allgemeine Geschäftsbedingungen  
[https://www.remoso.com/legal/agb?file=files/docs/legal/202404%20Allgemeine%20Gesch%C3%A4ftsbedingungen\\_remoso%20GmbH.pdf&cid=140803](https://www.remoso.com/legal/agb?file=files/docs/legal/202404%20Allgemeine%20Gesch%C3%A4ftsbedingungen_remoso%20GmbH.pdf&cid=140803)
- b. Anhang 2: Verarbeitung Daten im Auftrag
- c. Anhang 3: Servicekatalog (noch in Bearbeitung)

**ACA GmbH**  
Zuppinger Straße 18  
88213 Ravensburg