

Service Level Agreement

1. Geltungsbereich dieses SLA

Es gilt das "Service Level Agreement", es sei denn, es wurde ausdrücklich schriftlich vereinbart und in der Vereinbarung zum Vertragsbestandteil des Lizenznehmers gemacht. Die folgenden Bedingungen regeln die Support- und Wartungsverpflichtungen von Mercury Media Technology (MMT) für den Service (im Folgenden die "Software", der "Service" oder die "MMT Suite") nach der Inbetriebnahme. Dieses SLA gilt nicht für lizenzspezifische Änderungen.

Die folgenden Punkte fallen nicht in den Geltungsbereich der Verpflichtungen von MMT im Rahmen dieses SLA:

- Schulung der Mitarbeiter des Lizenznehmers
- Lizenzspezifische Entwicklungs-, Integrations- und Implementierungsdienste
- Bereitstellung und Pflege der Systemanforderungen
- Beratungsleistungen für den Lizenznehmer bei der Nutzung des Dienstes
- Bearbeitung von Bedienungsfehlern durch die Benutzer
- Teilnahme an Sicherheits- oder PEN-Tests oder anderen Audits des Lizenznehmers und alle damit verbundenen Kosten

1.1 Die folgenden Support- und Wartungsbedingungen gelten unter der Voraussetzung, dass der Lizenznehmer die im Handbuch definierten Systemvoraussetzungen für die vom Lizenznehmer zu nutzende Software- und Hardware-Infrastruktur erfüllt.

1.2 Enthält das vom Lizenznehmer genutzte MMT-System lizenzspezifische Modifikationen, die über die reine Konfiguration der MMT-Standardsoftware hinausgehen (z.B. Prozess- und Systemintegrationen), können zusätzliche Kosten im Zusammenhang mit Supportleistungen für die MMT-Standardsoftware und/oder die lizenzspezifischen Modifikationen anfallen, die nicht von diesem SLA erfasst sind. MMT erbringt die entsprechenden Support- und Wartungsleistungen auf der Grundlage einer gesonderten Vereinbarung und gegen zusätzliche Vergütung.

2. Beschreibung der Dienstleistungen

Beschreibung	Grundlegend	Standard	Prämie
--------------	-------------	----------	--------

Zugang zur Wissensdatenbank (Starthilfe) ✓ ✓ ✓ Englisch & Deutsch UI Sprache ✓ ✓



Unterstützung des Ticketing-Systems		✓	✓
Support-Zeiten Geschäftstage 11:00 bis 16:00		✓	✓
Zugang zur "Freigabe der Aktualisierungsfunktion"		✓	✓
Zugang zu Webinaren		✓	✓
Zugang zur gesamten Wissensbasis		✓	✓
Regelmäßige Überprüfungen			✓
Zugang zu Beta-Tests			✓
Unterstützte Verwaltung von Referenzdaten			✓
Wissensdatenbank mit kundenspezifischen Einträgen			✓
Schlüssel Benutzereinstellungen			✓
Definierte Reaktionszeiten bei der Fehlerbehebung (unter 5.)			✓

3. Support-Anfragen

Fehler und Defekte der MMT Suite sind MMT möglichst detailliert unter Angabe der Fehlersymptome, des konkreten Anwendungsszenarios, der Fehlerhistorie, der geschätzten Anzahl der betroffenen Arbeitsplätze sowie der System- und Hardwareumgebung einschließlich der verwendeten Drittsoftware (Browser, Virens Scanner etc.) zu melden. Der Lizenznehmer hat hierfür das von MMT im Support-Ticket bereitgestellte Formular zu verwenden. Jede Meldung ist unmittelbar nach Feststellung des Fehlers zu übermitteln.

Ein Change Request kann zusätzliche Funktionen oder Änderungen an der bestehenden MMT Suite erfordern. Change Requests fallen nicht in den Geltungsbereich dieses SLA.

4. Fehlerklassen

Probleme, die dazu führen, dass die MMT Suite nicht im Wesentlichen in Übereinstimmung mit ihrer Dokumentation funktioniert, werden nach den folgenden Prioritätsstufen eingestuft:

- **Fehlerklasse 1 (Blocker)** bedeutet einen kritischen Defekt, der die MMT Suite zum Absturz bringt, einen Neustart der MMT Suite erfordert oder nicht wiederherstellbare Daten, wie z.B. Benutzerdaten, vernichtet. Wichtige Funktionen sind für die überwiegende Mehrheit der Benutzer nicht funktionsfähig und es gibt keine bekannte Abhilfe.

- **Fehlerklasse 2 (kritischer Fehler)** bedeutet einen Fehler mit hoher Priorität, der wichtige Funktionsaspekte der MMT-Suite stark beeinträchtigt, aber eine missionskritische Verarbeitung nicht verhindert.
- **Fehlerklasse 3 (Nicht-kritischer Defekt)** bezeichnet einen Defekt, der einen nicht-kritischen Aspekt der MMT Suite betrifft. Bei einem solchen nicht-kritischen Fehler kann es sich um ein geringfügiges Problem mit begrenztem oder gar keinem Verlust an Funktionalität oder Auswirkungen auf die Aktivitäten des Lizenznehmers handeln, oder um Probleme, die leicht behoben oder vermieden werden können.

5. Reaktionszeiten

Wie unter 2. beschrieben, werden diese Reaktionszeiten nur für The SLA Premium garantiert.

Antworttyp	Fehlerklasse 1	Fehlerklasse 2	Fehlerklasse 3
Erste Reaktion	2 h	4 h	1 BD
Überprüfung der Zeit	4 h	1 BD	3 BD
Auflösungszeit	1 BD	3 BD	5 BD

h = Stunden

BD = Geschäftstag

6. Verfahren zur Einhaltung von Service Levels, Berichterstattung und Eskalation

Die unter 5. genannten Reaktions-, Überprüfungs- und Lösungszeiten gelten als erfüllt, wenn sie bei mindestens 90 % aller Supportanfragen eingehalten werden. Auf Anfrage stellt MMT dem Lizenznehmer einen qualifizierten Bericht über Supportanfragen und die Einhaltung der Antwort-, Überprüfungs- und Lösungszeiten zur Verfügung.

Das folgende Eskalationsverfahren gilt für Supportfälle der Fehlerklasse 1 und 2:

1. **Eskalationsstufe 1:** Bei Nichteinhaltung der Reaktions-, Prüf- oder Lösungszeiten kann der MMT-Support-Teamleiter benachrichtigt werden. Wird der Mangel geprüft, kann aber nicht innerhalb der vereinbarten Zeit behoben werden, sind der Lizenznehmer und MMT berechtigt, das Problem an die Eskalationsstufe 2 weiterzuleiten.
2. **Eskalationsstufe 2:** Das Problem wird an die MMT-Leitung und den Lizenznehmer weitergeleitet, um das weitere Vorgehen und einen Plan für Abhilfemaßnahmen festzulegen, der von MMT in Zusammenarbeit mit dem Lizenznehmer umgesetzt wird.

7. Neue Veröffentlichungen

MMT wird die Module der MMT Suite weiterentwickeln und dem Lizenznehmer neue Versionen automatisch zur Verfügung stellen, da die Software nicht installiert werden muss. Neue Versionen können neben Verbesserungen und Fehlerbehebungen auch funktionale Erweiterungen (Features) der MMT Suite enthalten. Updates, Sicherheitspatches, etc. können von MMT selbständig durchgeführt werden. MMT bestimmt den Zeitpunkt der Einführung der neuen Funktionen. Informationen über die Updates werden wie folgt kommuniziert:

- Release-Update-Funktion innerhalb der Plattform (SLA: Standard & Premium)
- Besprechungen mit Lizenznehmern (SLA: Premium)

8. Verfügbarkeit

MMT wird sich nach besten Kräften bemühen, eine Verfügbarkeit des Live-Systems von 99,8% pro Jahr zu erreichen. Davon ausgenommen sind Ausfälle, die auf Gründe zurückzuführen sind, die außerhalb der Kontrolle von MMT liegen, z.B. höhere Gewalt oder Gründe, die vom Lizenznehmer oder Dritten gesetzt wurden. Die Verfügbarkeit wird in Form von Betriebsstunden berechnet. Geplante Ausfallzeiten (siehe 9.) werden bei der Berechnung der Verfügbarkeit nicht berücksichtigt. MMT überwacht die Verfügbarkeit der Anlage mit geeigneten technischen Mitteln. Die Verfügbarkeit wird am Ausgangsport vom MMT-Rechenzentrum zum Internet ermittelt. MMT stellt den Lizenznehmern jährlich einen qualifizierten Bericht über die tatsächliche Systemverfügbarkeit zur Verfügung.

9. Geplante Stillstandszeiten

Zur Durchführung von Aktualisierungen, Konfigurationsänderungen und bestimmten Wartungsaufgaben ist es erforderlich, das System für eine gewisse Zeit außer Betrieb zu nehmen. Diese Zeiten werden als "Geplante Downtimes" bezeichnet. Geplante Downtimes werden von MMT durchgeführt und den Key Usern des Lizenznehmers per E-Mail mitgeteilt. Geplante Downtimes werden dem Lizenznehmer in der Regel zwei Wochen im Voraus angekündigt. In dringenden Ausnahmefällen kann es erforderlich sein, eine geplante Downtime auch kurzfristig anzuordnen. Downtimes für Installationen und Updates werden während der Servicezeiten durchgeführt.

10. Sicherung

MMT erstellt täglich ein Backup auf einem hochverfügbaren Datenspeicher. Die Sicherung umfasst alle MMT-Daten, gespeicherten Mediendateien und Konfigurationseinstellungen in Übereinstimmung mit der jeweils gültigen Sicherungsrichtlinie von MMT.

11. Zusammenarbeit der Lizenznehmer

Der Lizenznehmer wird MMT bei der Erbringung der in diesen Bedingungen genannten Leistungen in jeder Hinsicht unterstützen. Insbesondere wird der Lizenznehmer im Interesse einer effizienten Mängelbeseitigung und -bearbeitung Mitarbeiter und entsprechende Stellvertreter mit vertieften

fachlichen und technischen Kenntnissen der Module als Ansprechpartner für MMT benennen und MMT deren Namen und Kontaktdaten mitteilen. Diese Mitarbeiter (Key-User-Team) bündeln und koordinieren die Meldungen und Anfragen seitens des Lizenznehmers. Sie prüfen zunächst mit ihrem fachlichen und technischen Wissen, wie sie den betroffenen Nutzern helfen können, bevor sie Meldungen und Anfragen weiterleiten. Sind sie nicht in der Lage, die aufgetretenen Probleme zu lösen, leiten sie die Meldungen und Anfragen nach den unter Punkt 2 beschriebenen Verfahren an MMT weiter.

12. Begriffsbestimmungen

Begriff	Definition
Antrag auf Änderung	Ein Änderungsantrag ist ein Antrag des Lizenznehmers auf Anpassung oder Verbesserung der Software. Eine Änderungsanfrage kann das Verhalten der Software neu definieren und Anpassungen oder Erweiterungen der bestehenden Software, Anpassungen neuer Schnittstellen usw. erfordern.
Defekt	Ein Defekt ist ein fehlerhaftes Softwareverhalten, das eine Abweichung von dem in der Dokumentation (Betriebsanleitung, Benutzerhandbücher und Versionshinweise) definierten Softwareverhalten darstellt und nur durch eine Modifikation der Software behoben werden kann. Eine temporäre Maßnahme zur Beseitigung eines Fehlers ist ein Workaround.
Ausfallzeit	Ausfallzeit ist die Zeit, in der ein System nicht verfügbar ist. Es wird zwischen geplanter und ungeplanter Ausfallzeit unterschieden.
Hauptbenutzer	Key-User sind die erste Anlaufstelle für die Mitarbeiter des Lizenznehmers. Der Lizenznehmer stellt den First-Line-Support mit einem Helpdesk zur Verfügung. Key User befassen sich u.a. mit Fragen, die anhand der Inhalte von Handbüchern oder durch Benutzerschulungen gelöst werden können. Bei fortgeschrittenen, komplexen Fragen, die dem Second Line Support zugewiesen werden müssen, kann der First Line Support Unterstützung vom MMT Support erhalten.
Key User Team	Bis zu fünf namentlich benannte Personen des Lizenznehmers, die Key-User für den Lizenznehmer sind und die den in diesem SLA definierten Second-Line-Support nutzen dürfen ("Support").
Vorfall	Eine Störung ist eine ungeplante Unterbrechung der Bereitstellung der Software oder der Bereitstellung von Teilfunktionen (z.B. wenn ein Datenbanküberlauf auftritt oder auf eine Anwendung nicht zugegriffen werden kann). Geplante Wartungsarbeiten gelten nicht als Unterbrechung der Dienste.
Wissensdatenbank	In der Plattform verfügbare Wissensdatenbank mit der Beschreibung aller Funktionalitäten innerhalb der Plattform.
Major Release	Ein Major Release ist ein Release, das zusätzliche Funktionalitäten, geänderte APIs sowie eine geänderte Architektur enthalten kann. MMT unterstützt das aktuelle Major Release und das vorherige Major Release.

Minor Release	<p>Eine Nebenversion ist eine Version, die größere oder kleinere Änderungen an bestehenden Funktionen und Fehlerbehebungen enthalten kann. MMT zieht es vor, Fehlerkorrekturen in Nebenversionen bereitzustellen. Innerhalb einer unterstützten Hauptversion werden die letzten beiden Nebenversionen unterstützt.</p>
Qualifizierte Antwort	<p>Die qualifizierte Antwort ist die erste E-Mail-Antwort von MMT Support auf eine Anfrage. Sie beendet die Antwortzeit für die betreffende Anfrage. Eine qualifizierte Antwort enthält in der Regel auch Informationen über die Art der Anfrage (Vorfall oder Defekt), eine Bestätigung der Prioritätsstufe der Anfrage und eine erste Lösung oder Informationen über die nächsten Schritte zur Behebung des Problems. Wenn möglich, wird ein Zeitplan vorgelegt, damit der Lizenznehmer die benötigte Zeit abschätzen kann.</p>
Second Line-Support	<p>MMT bietet Second-Line-Support ausschließlich für seine Lizenznehmer an. Der Second-Line-Support befasst sich mit Problemen, die nicht durch manuelle Inhalte oder Benutzerschulungen behoben werden können. MMT kann nur von maximal fünf namentlich benannten Personen ("Autorisierte Personen") des Key-User-Teams des Lizenznehmers kontaktiert werden, um die definierten Second-Line-Support-Dienste zu nutzen.</p>
Dienststunden	<p>Der MMT-Support ist von Montag bis Freitag wie folgt erreichbar: SLA Standard: 11:00 bis 16:00 Uhr deutscher Zeit (CET oder CEST) SLA Premium: 09:00 bis 18:00 Uhr deutscher Zeit (CET oder CEST) Ausnahmen sind der 1. Januar, Karfreitag, Ostermontag, 1. Mai, 25. und 26. Dezember. An diesen Tagen bietet MMT keine Unterstützung an. Am 24. und 31. Dezember sind die Servicezeiten von 08:00 bis 12:00 Uhr.</p>
Dienstanfrage	<p>Serviceanfragen sind Anfragen an MMT, die sich auf Änderungen von Konfigurationseinstellungen beziehen, die von Administratoren in der Administrationsoberfläche der MMT-Software zugänglich sind. Sie gehen über Supportanfragen hinaus und sind konkrete, von MMT durchzuführende Aufgaben, die - im Gegensatz zu Supportanfragen - kostenpflichtig sind. Dazu gehören z.B. Benutzerschulungen, Customizing, Konfigurationsaufgaben oder Beratung.</p>
Aktualisierung des Dienstes	<p>Ein Service-Update ist eine Version der Software, die für kleinere Änderungen und Fehlerbehebungen zur Verfügung gestellt wird. Service-Updates werden nur in Ausnahmefällen durchgeführt.</p>
Anfragen zur Unterstützung	<p>Supportanfragen sind Second-Line-Supportanfragen an MMT. Supportanfragen müssen immer in Englisch oder Deutsch eingereicht werden: a) Ticket-Support in der App b) per E-Mail an supportgetmercury.io.</p>

Workar ound	Ein Workaround ist eine vorübergehende Lösung für eine Anfrage, die mehr Zeit benötigt, um vollständig gelöst zu werden. Der Workaround ist eine Maßnahme, die sicherstellt, dass der Lizenznehmer mit der MMT-Software weiterarbeiten kann, bis eine endgültige Lösung verfügbar ist.
----------------	--