

Service-Level-Agreement (SLA)

BUGLAND

January 31, 2025

Vertragspartner

- **Verkäufer:** BUGLAND
- **Kunde:** Kunde der BUGLAND

§ 1 Vertragsgegenstand

Der Verkäufer verpflichtet sich, dem Kunden folgende Dienstleistungen zu erbringen:

- 1.1 Es wird eine umfangreiche Supportlösung bereitgestellt, mit verschiedenen Lösungen, um einen schnellen und effizienten Support zu bieten. Primär wird der Support von einem Support-Chatbot zur Verfügung gestellt, der versuchen wird, eine Lösung für jegliche entstandene Probleme zu finden und mit dem Kunden zu teilen.

§ 2 Klassifizierung

- 2.1 **Geschäftskunden (B2B):** Geschäftskunden kaufen mit dem Produkt zusammen eine 6-Monats-Lizenz für den Premium-Support. Nach Ablauf der 6 Monate besteht die Möglichkeit, eine Verlängerung des Premium-Supports zu kaufen. Falls dies nicht gemacht wird, nutzen diese Kunden die gleichen Supportvorteile wie die Privatkunden.
- 2.2 **Privatkunden (B2C):** Privatkunden haben die Möglichkeit, den Support-Chatbot zu verwenden. Im ersten Schritt müssen sie dies auch tun. Erst im Anschluss gibt es die Möglichkeit, den telefonischen Support zu erhalten.

§ 3 Service-Level-Kennzahlen

- 3.1 **Zero-Level-Support:** Der Zero-Level-Support ist monatlich zu mindestens 99% verfügbar und besteht aus einem Support-Chatbot. Dieses Support-Level sollte bei Problemen wie Softwareupdates oder anderen Konfiguration helfen können.
- 3.2 **First-Level-Support:** Weiterleitung an den First-Level-Support nur, wenn der Zero-Level-Support keine Lösung bereitstellen konnte. Kunden werden in dieses Level weitergeleitet, wenn Probleme auftauchen, die die Stufe Zero nicht lösen kann. Werkstatttermine werden in dieser Supportstufe vereinbart.

- 3.3 **Second-Level-Support:** Second-Level-Support wird erst dann verwendet, wenn die anderen Support-Level keinen Erfolg gebracht haben. In diese Stufe werden Kunden weitergeleitet, wenn beispielsweise ein WINDOWFLY am Fenster stecken geblieben ist.

§ 4 Verantwortlichkeiten

- 4.1 **Kunde:** Bereitstellung der Kundennummer und weiterer Informationen, die nötig sind, um das Problem zu lösen.
- 4.2 **Verkäufer:** Erbringung der vereinbarten IT-Dienstleistungen gemäß den festgelegten Service-Levels sowie in den festgelegten Zeiten.

§ 5 Kommunikation

- 5.1 **Support-Chatbot:** 24/7 Erreichbarkeit und Beantwortung der Kundenfragen, erstellt auch Tickets, wenn keine Lösung stattfindet.
- 5.2 **Support-Hotline (B2C):** Erreichbarkeit nur von Montag bis Freitag 8-17 Uhr und auch erst nach erfolgloser Beratung des Chatbots.
- 5.3 **Support-Hotline (B2B):** Erreichbarkeit nur von Montag bis Samstag 7-18 Uhr. B2B-Kunden haben die Möglichkeit, den telefonischen Support direkt zu kontaktieren, alternativ nutzen sie auch zuerst den Support-Chatbot.
- 5.4 **Support außerhalb der Sprechzeiten:** Sollte kein Mitarbeiter aufgrund von Anfragen außerhalb der Sprechzeiten verfügbar sein, wird von dem Chatbot ein Ticket erstellt und beispielsweise ein Rückruftermin vereinbart.

§ 6 Reaktionszeiten (nur B2B-Kunden mit Premium-Support)

- 6.1 **Support-Chatbot:** Der Support-Chatbot ist dauerhaft verfügbar und reagiert dementsprechend auch sofort. Tickets, die über den Support-Chatbot eröffnet werden, werden innerhalb von 2 Stunden bestätigt und innerhalb von 72 Stunden bearbeitet.
- 6.2 **Support-Hotline:** Tickets, die über den telefonischen Support erstellt werden, werden nach Erhalt innerhalb von 3 Stunden bearbeitet.
- 6.3 **Eskalationszeiten:** Muss ein Problem eskaliert werden, geschieht das innerhalb von 2 Stunden nach Erkennen der Notwendigkeit der Eskalation. Der Kunde wird im Anschluss daran informiert, dass eine Eskalation stattgefunden hat.

§ 7 Strafen und Sanktionen (nur B2B-Kunden mit Premium-Support)

- 7.1 **Nichterreichung der Verfügbarkeit:** Sollte die Verfügbarkeit des Zero-Level-Supports (> 99% monatlich) nicht eingehalten werden, wird eine Strafe von 5%

des monatlichen Dienstleistungsentgelts pro unterbrochener Stunde erhoben, jedoch maximal bis zu 30% des Entgelts.

- 7.2 **Verzögerte Problembehebung:** Falls die im Vertrag festgelegten Reaktionszeiten überschritten werden, hat der Kunde Anspruch auf eine Gutschrift in Höhe von 10% der betroffenen Monatsrechnung pro 6 Stunden Verzögerung.
- 7.3 **Wiederholte SLA-Verstöße:** Bei mehr als drei Verstößen gegen die SLA innerhalb eines Kalendermonats erhält der Kunde das Recht, den Vertrag vorzeitig ohne Kündigungsfrist zu beenden. Zudem wird eine pauschale Entschädigung in Höhe von 20% des jährlichen Dienstleistungsentgelts fällig.
- 7.4 **Kommunikationsausfälle:** Bei Nichtverfügbarkeit der Support-Hotline oder des Chatbots über einen Zeitraum von mehr als 2 Stunden am Stück, ohne dass der Kunde darüber informiert wurde, wird eine Strafe in Höhe von 10% des monatlichen Entgelts pro betroffenem Tag erhoben.
- 7.5 **Eskalationsmanagement:** Sollte eine Eskalation (z. B. Weiterleitung zum Second-Level-Support) nicht innerhalb der festgelegten Fristen erfolgen, wird eine Gutschrift von 15% des betroffenen Monatsentgelts gewährt.

§ 8 Sonstiges

Mündliche Nebenabreden wurden nicht getroffen. Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrags bedürfen der Schriftform. Dieser Vertrag wird angenommen, entweder durch den Erwerb eines BUGLAND-Produktes oder des Erwerbs einer Premium-Support-Lizenz.