

Service Level Agreement (SLA) für RZ Überwachung – Hard- und Softwarelösung von Pentaguard UG

1. Geltungsbereich

Dieses SLA regelt die Support- und Serviceleistungen für Kunden mit aktivem **Premium-Support-Abo** zu dem Arduino-basierten Produkt "[Produktname]".

Kunden ohne Premium-Abo erhalten Sicherheitsupdates für einen Zeitraum von **drei (3) Jahren ab Kaufdatum**, jedoch ohne Anspruch auf weitere Serviceleistungen gemäß diesem SLA.

2. Leistungsumfang

2.1. Basis-Support (für alle Kunden):

- Bereitstellung sicherheitsrelevanter Software-Updates für 3 Jahre ab Kaufdatum.
- Fehlerbehebungen bei kritischen Schwachstellen innerhalb angemessener Frist, ohne garantierte Reaktionszeiten.
- Kein Anspruch auf Feature-Updates oder Individualisierung.

2.2. Premium-Support-Abo („Pro Service“):

- Zugriff auf alle verfügbaren Software-Updates (inkl. Funktionserweiterungen, Leistungsoptimierungen).
 - Bevorzugter technischer Support.
 - Kontingent von **10 Werktagen pro Abojahr** für individuelle Anpassungen, Integrationen oder Beratungsleistungen („Custom Services“).
-

3. Reaktionszeiten (nur für Abo-Kunden)

Reaktionszeiten gelten **ausschließlich für Fehler oder Störungen, die direkt auf unsere eigene Hard- oder Software zurückzuführen sind.**

Störungen, die durch externe Faktoren entstehen (z. B. Kundennetzwerk, Stromversorgung, Drittkomponenten), sind ausgeschlossen.

Priorität	Beschreibung	Reaktionszeit
Kritisch	Produktfunktionalität vollständig beeinträchtigt durch unsere Hard-/Software	< 4 Stunden (werktags)
Hoch	Wichtige Funktion (nicht kritisch) eingeschränkt	< 1 Werktag
Normal	Allgemeine Supportanfrage, Beratung, Custom-Request	< 3 Werktage

4. Nutzung des Custom-Kontingents

- Die im Abonnement enthaltenen 10 Tage gelten für Leistungen im Bereich:
 - Softwareanpassung
 - Anbindung an Drittsysteme
 - Beratung & Konzeptentwicklung
- Leistungen werden nach schriftlicher Abstimmung erbracht.
- Nicht genutzte Tage verfallen zum Ende der jeweiligen Abo-Laufzeit und sind nicht übertragbar.

5. Vertragslaufzeit & Kündigung

- Der SLA gilt für die Dauer des aktiven Premium-Abonnements.
- Abonnements verlängern sich automatisch um 12 Monate, sofern nicht 30 Tage vor Ablauf schriftlich gekündigt.
- Mit Beendigung des Abos erlischt der Anspruch auf SLA-Leistungen.

6. Ausschlüsse

Dieser SLA gilt **nicht** für:

- Ausfälle durch Netzwerk- oder Stromprobleme auf Kundenseite
- Schäden durch unsachgemäße Nutzung oder Modifikation der Hardware
- Drittanbieter-Software oder -Komponenten
- Nutzung außerhalb der vorgesehenen Umgebung

7. Kontakt und Eskalation

Supportanfragen und Kontingentbuchungen erfolgen über:

support@pentaguard.de

Im Eskalationsfall erfolgt binnen 1 Werktag eine Rückmeldung durch einen technischen Ansprechpartner der zweiten Ebene.