



Service Level Agreement (SLA)

Stand: März 2025

Organisation der Mangelbeseitigung und / oder des Softwareservices

Nachstehende Definitionen legen die Organisation der Mängelbeseitigung sowie des Softwareservices fest. Der Lizenzgeber / Servicedienstleister hat dabei jeweils das Recht, zur Vereinfachung der Ausführung der Leistungen ein Helpdesk beim Lizenznehmer einzurichten, das der Lizenznehmer auf eigene Kosten zu betreiben hat.

Prioritätsskala

Priorität 1: Ausfall des Produktionssystems

Das System fällt in einer Produktionsumgebung aus, was einen Totalausfall der Produktionskapazität bedeutet. Dieser Problemtyp hat nachhaltigen Einfluss auf die Umsetzung der Geschäftsziele und erfordert schnelle Reaktion und Lösung. Beispiele eines ausgefallenen Produktivsystems sind ein nicht-behebbarer Servercrash oder ein kompletter Ausfall einer der Systemkomponenten.

Priorität 2: Ausfall eines Hauptfeatures

Eines der Hauptfeatures des Systems funktioniert nicht. Dieser Problemtyp erfordert ebenfalls eine schnelle Reaktion und Lösung. Beispiele für den Ausfall eines Hauptfeatures sind Abstürze der Software während der Laufzeit oder die Rückgabe eines inkorrekten Resultates einer Software Funktion.

Priorität 3: Feature funktioniert anders als dokumentiert

Ein Feature der Software funktioniert nicht wie in der Dokumentation beschrieben. Der Produktivbetrieb ist nicht gefährdet, aber die Software verhält sich nicht nach der Spezifikation und ein Ausweg ist erforderlich.

Priorität 4: Allgemeine Fragen

Diese Art von Problemen ist allgemeiner Natur und beinhaltet Fragen danach wie sich die Software sowohl in einer Produktiv- als auch einer Entwicklungsumgebung verhält. Ein Beispiel wäre, wenn eine spezielle Funktion der Software nicht erwartungsgemäß funktioniert, während andere Funktionen sich normal verhalten. Priorität 4 Fragen können typischerweise sofort beantwortet

Definitionen:

§ 1 Bestätigung:

Die Bestätigung ist definiert als Kontakt durch einen zuständigen Mitarbeiter des Lizenzgebers oder eines beauftragten Dritten per Service- und Wartungsplattform, Email oder Telefon.

§ 2 Erstreaktion:

Die Erstreaktion ist definiert als Kontakt durch einen zuständigen Mitarbeiter des Lizenzgebers oder eines beauftragten Dritten per Service- und Wartungsplattform, Email oder Telefon um zusätzliche Informationen zur Fehlermeldung einzuholen und weitere Schritte, die eine Reproduzierbarkeit des Problems ermöglichen sollen, festzulegen.

§ 3 Qualifizierte Reaktion:

Es wird ein erstes Analyseergebnis mitgeteilt.

§ 4 Häufigkeit der Statusmeldungen:

Dies ist die Häufigkeit, mit der der zuständige Mitarbeiter des Lizenzgebers oder eines beauftragten Dritten den Anwender über den Status seiner offenen Fehlermeldungen informiert. Diese Häufigkeit kann aufgrund gegenseitiger Übereinstimmung zwischen dem Anwender und dem zuständigen Mitarbeiter des Lizenzgebers oder eines beauftragten Dritten verändert werden.

§ 5 Temporäre Lösung:

Die temporäre Lösung ist definiert als Aufhebung des gegenwärtigen Verhaltens. Sie kann die Form eines Workarounds, Patches oder alternativen Designansatzes annehmen. Eine temporäre Lösung kann die Priorität eines Problems um eine Stufe verringern.

§ 6 Hot Fix (Sofort):

Ein Hotfix ist die, aufgrund ihrer Dringlichkeit sofortige, Herausgabe einer Problemlösung.

§ 7 Patch:

Patches sind regelmäßig erscheinende Softwareversionen, die spezielle Problemlösungen enthalten.

§ 8 Updates:

Updates sind regulär geplante Softwareversionen, die Lösungen für Fehlerfälle und Probleme sowie Verbesserungen bestehender Funktionalitäten enthalten.

§ 9 Generation:

Generationen sind regulär geplante Softwareversionen, die selbstständige, allgemeine und dauerhafte Veränderungen der Software sowie neue Funktionalitäten enthalten.

Prioritäts- / Reaktions-Matrix

Alle Zeiten laufen nur innerhalb der normalen Geschäftszeiten am Sitz des Lizenzgebers.

Priorität	Bestätigung	Erstreaktion	Qualifizierte Reaktion	Status-Häufigkeit	Temporäre Lösung	Permanente Lösung
1	Sofort	2 Stunden	24 Stunden	täglich	2 Tage	Hot Fix
2	2 Stunden	8 Stunden	7 Tage	alle 3 Tage	14 Tage	Patch
3	4 Stunden	12 Stunden	14 Tage	Jede Woche	keine Angabe	Patch, nächstes Update
4	6 Stunden	12 Stunden	Dauer abhängig vom Umfang der Anfrage	keine Angabe	keine Angabe	keine Angabe

Kontaktdaten

Anschrift: Can Do GmbH
 Implerstraße 26
 81371 München
www.can-do.de

Telefon: +49 (89) 512 65 110

E-Mail: support@can-do.de