

Service Level Agreement

Zuletzt bearbeitet: 25.08.2022

EINLEITUNG.....	2
BEGRIFFSBESTIMMUNGEN	2
UMFANG DES SERVICE LEVEL AGREEMENTS	3
WIRKSAMKEITSDATUM UND LAUFZEIT DES SLA.....	3
PFLICHTEN	4
VERFÜGBARKEIT	4
LEISTUNGSGUTHABEN	5
REAKTIONSZEIT UND LÖSUNGSZEIT	5
SPEICHER UND INFRASTRUKTUR.....	6
PROBLEMMANAGEMENT	6
HELPDESK	7
SICHERHEIT.....	7
BACKUPS	7
RELEASES	7
VERBESSERUNG DER SOFTWARE.....	7
AKTUALISIERUNGEN DES SLA	8
LAUFZEIT/KÜNDIGUNG	8
LISTE DER UNTERAUFTRAGSVERARBEITER.....	8

Einleitung

Dieses SLA beschreibt die Dienstgüte von Verfügbarkeit und Support des Produkts, die der Kunde während der Vertragslaufzeit von faktoora erwarten kann. Dieses SLA ist ausschließlich für kostenpflichtige Tarife wirksam und schließt alle kostenfreien Tarife/Nutzer aus.

Begriffsbestimmungen

In diesem SLA haben die folgenden Begriffe die ausgeführten Bedeutungen. Begriffe, die hier nicht definiert werden, haben die jeweilige Bedeutung, die ihnen im Vertrag zugeschrieben wird. In diesem SLA umfasst die Mehrzahl die Einzahl und umgekehrt; bezeichnen die Wörter "Monat", "Jahr", und "Quartal" jeweils den Kalendermonat, das Kalenderjahr und das Kalenderquartal, sofern nicht anders angegeben; und bedeutet das Wort "einschließlich" (oder ein gleichbedeutendes Wort bzw. ein gleichbedeutender Satzteil) "einschließlich ohne Einschränkung".

Geschäftstag	Montag bis Freitag von 09:00 bis 17:00 (CET), außer an deutschen gesetzlichen Feiertagen.
Verringerte Leistung	eine geringere als die in diesem SLA beschriebene Qualität eines Dienstes (z.B. vorübergehend gestörte oder nicht verfügbare Funktionalität).
Downtime	der Zeitraum, währenddessen das Produkt dem Kunden im Ganzen nicht zur Verfügung steht, insbesondere bei außerplanmäßiger Wartung, die nicht innerhalb der Wartungszeiträume durchgeführt wird, ohne dass faktoora den betroffenen Kunden vierundzwanzig (24) Stunden im Vorhinein darüber informiert hat. Nicht zur Ausfallzeit zählen jedoch: Planmäßige Wartung; Verringerte Leistung; Faktoren, auf die faktoora keinen Einfluss hat, einschließlich höherer Gewalt; Störungen des Internets; Handlungen oder Unterlassungen des Kunden und seiner Benutzer; sowie Ausfall aufgrund behördlicher Anordnungen.
Fachinformationen	Artikel über den Umgang mit faktoora und Hintergrundinformationen: https://faktoora.com/blog/
Wartungszeiten	Montag bis Freitag von 16:00 bis 18:00 CET, Samstag ganztägig.

Lösungszeit	Zeitraum zwischen Reaktionszeit und Störungsbehebung.
Reaktionszeit	Zeitraum zwischen dem Empfang einer Störungsmeldung und dem Beginn der Störungsbehebung.
Planmäßige Wartung	geplante Unterbrechungen mit vollständiger oder teilweiser Einstellung der Dienste, die faktoora mindestens fünf (5) Tage im Voraus anzukündigen bemüht sein wird, jedoch mindestens vierundzwanzig (24) Stunden im Voraus ankündigt, die ein vertretbares Maß an Wartungszeit nicht überschreiten und, soweit wie möglich, während der Wartungszeiten durchgeführt werden.
Wirksamkeitsdatum des SLA	der im Vertrag oder der entsprechenden Leistungsbeschreibung festgelegte Projektbeginn und das Datum, an dem dieses SLA wirksam wird.
Ticket	eine vom Kunden an faktoora gesendete elektronische Anfrage (z.B. zur Behebung eines Fehlers).
Verfügbarkeit	wie in diesem SLA berechnet.

Umfang des Service Level Agreements

Dieses SLA ist nur auf das Produkt und die professionellen Dienstleistungen anwendbar, die im Vertrag oder der entsprechenden Leistungsbeschreibung beschrieben sind. Dieses SLA ist nicht anwendbar auf Software, Anlagen, Dienste oder andere Bestandteile eines IT-Systems, die nicht von faktoora betrieben werden.

faktoora wird wesentliche Probleme des Produkts berichtigen, davon ausgenommen sind:

1. Fehler, die daraus entstehen, dass der Kunde das Produkt in einer Weise nutzt, die nicht mit den Schulungen oder anderen Anweisungen von faktoora übereinstimmt;

Wirksamkeitsdatum und Laufzeit des SLA

Dieses SLA wird mit Nutzungsbeginn wirksam und endet ohne schriftliche Kündigung und ohne Anspruch auf Entschädigung oder Rückerstattung bei Ablauf oder Kündigung des Vertrags oder der entsprechenden Leistungsbeschreibung.

Pflichten

Pflichten von faktoora:

1. die Verfügbarkeit des relevanten Produkts und der professionellen Dienstleistungen für den Kunden gemäß der garantierten Verfügbarkeit zu gewährleisten;
2. auf Support-Anfragen innerhalb der unten aufgeführten Bearbeitungszeiten zu reagieren;
3. zeitnah die angemessenen Schritte zur Eskalation, Diagnose und Lösung von Störungen zu ergreifen, insbesondere durch die Zuweisung einer ausreichenden Anzahl von qualifizierten Mitarbeitern und dem Zusammenstellen von ausreichenden Informationen;
4. jederzeit klar und zeitnah mit dem Kunden zu kommunizieren.

Pflichten des Kunden:

1. das Produkt vertragsgemäß zu nutzen;
2. faktoora zeitnah und so detailliert wie möglich über Fehler oder Störungen zu informieren;
3. auf Informationsanfragen von faktoora zeitnah und genau zu reagieren und bei Eskalation, Diagnose und Lösung von Fehlern zu kooperieren;
4. Mitarbeiter mit geeigneten IT-Kenntnissen zur Erfüllung dieser Pflichten zu beschäftigen;

Verfügbarkeit

faktoora garantiert eine monatliche Verfügbarkeit von 99,5% 24 Stunden täglich, an 7 Tagen pro Woche ("Vereinbarte Dienstverfügbarkeit"). Die Verfügbarkeit bemisst sich auf Grundlage des monatlichen Durchschnitts der Dienstverfügbarkeit, abgerundet auf die nächste volle Minute und wird wie folgt berechnet:

$$\text{Verfügbarkeit (in \%)} = \frac{\text{Vereinbarte Dienstverfügbarkeit in Stunden} - \text{Ausfallzeit in Stunden}}{\text{Vereinbarte Dienstverfügbarkeit in Stunden}} * 100\%$$

Leistungsguthaben

Sollte die Verfügbarkeit in einem Monat unter die Marke von 99,5% fallen, leistet faktoora eine Vertragsstrafe in Form eines Leistungsguthabens, das folgendermaßen berechnet wird:

Verfügbarkeit < 95.0%	100% oder monatlichen Nutzungsgebühr
Verfügbarkeit ≥ 95.0% und unter 99.5%	$\frac{99.5\% - \text{Verfügbarkeit \%}}{0,9\%} \times \text{monatliche Nutzungsgebühr} \times 50\%$
Verfügbarkeit ≥ 99.5%	0% der monatlichen Nutzungsgebühr

Um ein Leistungsguthaben gemäß diesem SLA zu erhalten, muss der Kunde dieses innerhalb von 30 Tagen nach Ende des betreffenden Monats bei support[at]faktora.com beantragen, wobei in der Betreffzeile "SLA Leistungsguthaben" anzugeben ist. Die Anfrage muss das jeweilige Datum mit Uhrzeiten der Ausfallzeit, auf die sich der Antrag auf ein Leistungsguthaben bezieht, sowie zusätzliche Belege für beanspruchte Ausfallzeiten enthalten. Leistungsguthaben sind der einzige Behelf in Fällen, in denen faktoora die garantierte Verfügbarkeit nicht einhalten kann; weitere oder zusätzliche Schadenersatzansprüche sind ausgeschlossen. Sollten keine weiteren Rechnungen ausgestellt werden müssen, wird faktoora dem Kunden das Leistungsguthaben direkt auszahlen.

Reaktionszeit und Lösungszeit

Eine Störungsmeldung des Kunden gilt als angenommen, sobald faktoora auf die Erstanforderung des Kunden reagiert hat. Dies kann in Form einer E-Mail oder eines Telefonanrufs geschehen, um den Empfang zu bestätigen, eine Lösung vorzuschlagen oder weiterführende Informationen anzufordern.

Die Reaktionszeit und die Lösungszeit hängen von der Priorität und Schwere der Störung ab, wie folgt ausgeführt:

Art der Störungsmeldung	Dringlichkeit der Störung	Reaktionszeit	Lösungszeit
Priorität A Störungsmeldung	Hochkritische Störungsmeldung. Das Produkt steht nicht zur Nutzung zur Verfügung oder ein wesentlicher Bestandteil der vertraglich vereinbarten Funktionalitäten ist nicht verfügbar.	Innerhalb von 4 Stunden	Innerhalb von 24 Stunden, einschließlich der Reaktionszeit für eine Priorität A Störungsmeldung.
Priorität B Störungsmeldung	Kritische Störungsmeldung. Eines oder mehrere Produktbestandteile, die kritische Auswirkungen auf das Geschäft des Kunden haben, reagieren nicht vollständig oder nur extrem langsam.	Innerhalb von 24 Stunden	Innerhalb von 72 Stunden, ohne die Reaktionszeit für eine Priorität B Störungsmeldung.
Priorität C Störungsmeldung	Meldung über ein geringfügiges Problem, das die Nutzung des Produkts durch den Kunden in keinerlei Weise verhindert.	Innerhalb von 48 Stunden	Beste Bemühungen.

Speicher und Infrastruktur

faktoora stellt seine Dienste über eine Infrastruktur in Deutschland bereit. Alle Daten werden ausschließlich in Deutschland gespeichert.

Problemmanagement

Das faktoora Support-Team wird in regelmäßigen Abständen sämtliche Kunden-Tickets analysieren, um Trends und Engpässe zu identifizieren. Auf Grundlage dieser Ergebnisse werden Fachartikel verfasst, um die Probleme zu adressieren.

Helpdesk

Sollten Sie mit Hilfe der Fachartikel nicht die passende Antwort auf Ihre Fragen gefunden haben, können Sie sich jederzeit per E-Mail an support@faktoora.com wenden. Sollten Sie telefonischen Support gebucht haben, erreichen Sie uns während der Geschäftszeiten (09:00 Uhr – 17:00 Uhr unter +49 (0) 621 490 785 91)

Sicherheit

Faktoora betreibt seine Infrastruktur in Übereinstimmung mit der Norm IEC/ISO 27001:2013 und verfügt über eine eigene Informationssicherheitsrichtlinie ("Information Security Policy"), die auf Anfrage erhältlich ist.

Daten werden nur innerhalb der EU/EWR verarbeitet.

Backups

Das faktoora Team fertigt von allen Daten und Softwarecodes folgende Backups an:

1. Vollständige Backups der Datenbank (täglich, 30 Tage Vorhaltezeit).
2. Vollständige Backups der Dokumente (täglich, 30 Tage Vorhaltezeit).

Sollte es in einem (unwahrscheinlichen) Fall zu Beschädigungen oder zu einem Ausfall der Serverstandorte kommen, so stellt faktoora die Kundendaten aus dem jüngsten Backup wieder her.

Releases

Produkt-Releases von faktoora erfolgen im Wege eines kontinuierlichen Integrations- und Auslieferungsverfahrens. Das bedeutet, dass faktoora seine neuen Features oder Releases direkt nach Fertigstellung in die Produktionsumgebung ausliefern kann. Typischerweise wird die Applikation einmal monatlich aktualisiert.

Dringende Störungsbehebungen, die sich auf den Zugriff oder auf kritische Features auswirken, werden gemäß dem Störungsbehebungszeitplan unmittelbar auf den Produktions-Servern umgesetzt.

Von faktoora benutzte Fremdprodukte werden regelmäßig aktualisiert, sobald kritische Updates verfügbar sind.

Verbesserung der Software

Faktoora stellt dem Kunden neue Versionen, Releases und Updates des Produkts zur Verfügung, mit denen Mängel und/oder Fehler beseitigt und das Produkt auf dem neuesten Stand der Marktentwicklung gehalten werden, oder um den Betrieb oder die Funktionalität des Produkts anderweitig zu verbessern. Diese Verbesserungen können Störungsbehebungen enthalten. Faktoora wird nur die neuste Version des Produktes unterstützen.

Neue Versionen, Releases oder Updates werden mindestens denselben Grad an Funktionalität aufweisen, wie in diesem SLA festgelegt und wie in der zuvor vom Kunden benutzten Version und die sich nicht anderweitig negativ auf die Nutzung des Produkts durch den Kunden auswirken.

Faktoora wird sich in angemessener Weise bemühen, hierbei die Auswirkungen auf den Kunden und seine Benutzer in Grenzen zu halten.

Aktualisierungen des SLA

Faktoora kann dieses SLA in eigenem Ermessen mit einer Ankündigungsfrist von dreißig (30) Tagen aktualisieren, woraufhin die Aktualisierung wirksam wird ("SLA Wirksamkeitsdatum"). Zur Formwahrung genügt es, die Ankündigungsmittelung einem Benutzer, der als Administrator des Produktkontos des Kunden benannt wurde, zu übermitteln, und zwar:

- (a) als Bildschirmnotiz, die unmittelbar nach dem Login in den Anmeldeinformationen des Login-Bildschirms eingeblendet wird, oder
- (b) per E-Mail, die an die E-Mail-Adresse, die für den Administrator des Kundenkontos angegeben wurde, gesendet wird.

Hat der Kunde Einwände gegen solche Änderungen, so steht ihm als einziger Behelf ein Sonderkündigungsrecht von einem Monat zu. Jede weitere Nutzung des Produkts nach dem SLA Wirksamkeitsdatum gilt als Hinweis, dass der Kunde eine solche Aktualisierung anerkennt und sich verbindlich mit dem aktualisierten SLA einverstanden erklärt. Sobald faktoora dieses SLA ändert, wird das untenstehende Datum der "Aktualisierung" abgeändert, um das Veröffentlichungsdatum der jüngsten Version wiederzugeben.

Laufzeit/Kündigung

Der Nutzungsvertrag zwischen faktoora und dem Nutzer wird auf unbestimmte Zeit geschlossen und kann von beiden Seiten unter einer Einhaltung einer Frist von drei Monaten ordentlich gekündigt werden. Die Kündigung muss der anderen Partei in Schrift- oder Textform (z. B. E-Mail, Fax oder Brief) zugehen, um wirksam zu sein.

Liste der Unterauftragsverarbeiter

Unternehmen	Zweck der Datenweitergabe	Betroffene Daten
storyx AG	Entwicklung & Hosting	
Stripe Payments Europe, Limited	Zahlungsabwicklung	Firmenname, Vorname, Nachname, Bankverbindung,

Die Unterauftragnehmer werden, sofern datenschutzrechtlich relevant, regelmäßig auf Einhaltung des Auftragsverarbeitungsvertrages kontrolliert.