EQS Cloud Services:
Service Level Agreement (SLA)

1. Einführung

Dieses Service Level Agreement (SLA) beschreibt das Service Level, welches die EQS Group dem Kunden bei Erbringung der Services anbietet. Dieses SLA gilt ergänzend zu anderen vertraglichen Bestimmungen zwischen dem Kunden und der EQS Group.

Dieses SLA legt die verschiedenen Verfügbarkeits- und Supportstufen bei dem Betrieb der EQS Cloud Services fest. Das Ziel dieses SLA ist es, die Zusammenarbeit zwischen Kunden und der EQS Group effizient zu gestalten.

EQS Group stellt den technischen Support für die Hauptnutzer der EQS Cloud Services sicher. Diese Dienstleistung ist in den Lizenzgebühren inbegriffen. Die EQS Group leistet Second und Third Line Support, wohingegen der Kunde für den First Line Support verantwortlich ist.

2. Technischer Support

Der IT Support des Kunden ist bei Fragen von Nutzern der Cloud Services zu Systemfunktionalitäten und dessen Benutzung erste Anlaufstelle (der „First Line Support“). Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass die entsprechenden Ressourcen für den First Line Support vorhanden sind. Wenn das System nicht ordnungsgemäß funktioniert, ist es Aufgabe des First Line Supports zumindest folgende Checkliste abzuarbeiten:

- Gibt es eine funktionierende Internetverbindung?

  (Beispiel: Ist der Computer, mit welchem Sie versuchen auf das System zu gelangen mit dem Internet verbunden?)

- Ist die Firewall des Kunden so eingestellt, dass sie den Zugriff auf die EQS Cloud Services URL nicht verhindert?

  (Beispiel: Erscheint die Startseite des Systems, wenn die URL korrekt eingegeben wird?)

- Ist der Administrationsbereich (z.B. Berechtigungen) des Systems richtig eingestellt?

Wenn EQS Group den First Line Support leisten soll, werden erbrachte Leistungen über die Stundensätze der EQS Group abgerechnet.

Der Second Line Support behandelt alle Fehler die Serverfunktionalität betreffend und beurteilt den Fehlergrad gemäß der unten abgebildeten Tabelle und leitet die Fehler, wenn nötig, an den Third Line Support weiter. Der Third Line Support behandelt alle Code- und Programmierungsbezogenen Fehler. Der Second und Third Line Support wird von der EQS Group kostenfrei im Rahmen der Lizenzgebühren zur Verfügung gestellt.

2nd und 3rd Line Support	Standard	Advanced
Support Zeiten	09:00 Uhr bis 18:00 Uhr (MEZ) Montag bis Freitag (ohne Feiertage in Bayern)	07:00 Uhr bis 21:00 Uhr (MEZ). Montag bis Freitag (ohne Feiertage in Bayern)
Initiale Reaktionszeit	Stufe 1: 1 Arbeitstag Stufe 2: 2 Arbeitstage Stufe 3: 4 Arbeitstage	Stufe 1: 4 Arbeitsstunden Stufe 2: 8 Arbeitsstunden Stufe 3: 2 Arbeitstage
Support Kontakt	Für Investor Relations-Produkte: E-Mail: newsroom@eqs.com Telefonkontakt: https://www.eqs.com/support-contact/ Für Compliance-Produkte: Ticket System: https://www.eqs.com/service-portal/	
Support Sprachen	Deutsch und Englisch	

3. Fehler Einstufung

Nachfolgend werden mögliche Fehler der EQS Cloud Services klassifiziert und näher definiert.

Schweregrad	Art des Fehlers	Beschreibung
Stufe 1	Kritischer Fehler	Das System funktioniert gar nicht oder wichtige Funktionen des Systems sind stark eingeschränkt und es besteht keine Zwischenlösung.
Stufe 2	Fehler	Wichtige Funktionen des Systems sind nur eingeschränkt nutzbar und es besteht keine Zwischenlösung.
Stufe 3	Unwesentlicher Fehler	Fehler ohne oder mit geringfügigem Einfluss auf die Funktion des Systems.

4. Verfügbarkeit

	Standard	Advanced
Systemverfügbarkeit	≥ 99%	≥ 99.5%

Der Prozentsatz für die Systemverfügbarkeit wird folgendermaßen berechnet

$$\text{Systemverfügbarkeit} = \left(\frac{\text{Gesamtminuten im Jahr - Ausfallzeit - geplante Ausfallzeit}}{\text{Gesamtminuten im Jahr - geplante Ausfallzeit}}\right) * 100$$

„Ausfallzeit" bezeichnet die Gesamtzahl der Minuten im Vertragsjahr, in denen die Produktivversion des betreffenden EQS Cloud Service nicht verfügbar ist.

„Geplante Ausfallzeit" sind Ausfallzeiten, die auf Folgendes zurückzuführen sind:

i. Regelmäßige Wartungsfenster,

ii. sonstige planmäßige Ausfallzeiten, über die der Kunde mindestens einen (1) Werktag im Voraus benachrichtigt wurde (Notfallwartung mit mindestens einer (1) Stunde Voraus Benachrichtigung),

iii. Zeiten der Nichtverfügbarkeit aufgrund von Faktoren, die sich der Kontrolle von der EQS Group entziehen, z. B. aufgrund unvorhersehbarer Ereignisse, die sich selbst unter Anwendung angemessener Sorgfalt nicht hätten verhindern lassen können, oder

iv. alle vorübergehenden Ausfallzeiten von weniger als fünfzehn (15) Minuten Länge.

„Gesamtminuten im Jahr" bezeichnet die Gesamtzahl der Minuten für das jeweilige Vertragsjahr.

5. Gutschriften

Sollte die Systemverfügbarkeit unter 99% sinken stehen dem Kunden die folgenden Gutschriften als alleiniger Rechtsbehelf zur Verfügung:

Systemverfügbarkeit (Jährlich)	Gutschrift (anteilig – jährlich)
99% und mehr	0
98.99 – 96.0%	5%
unter 96%	10%

Sollte die Systemverfügbarkeit unter 93% sinken kann der Kunden die betroffenen Services schriftlich kündigen. Gutschriften werden auf die nächste Jahresrechnung angerechnet.

6. Ausnahmen

Die EQS Group wird jede Störung in einem angemessenen zeitlichen Rahmen beheben. Es bestehen dennoch folgende Ausnahmen, bei denen das SLA keine Anwendung findet:

- Bei Equipment, Software, Dienstleistungen und anderen Bestandteilen des IT Systems, die nicht Gegenstand des vereinbarten Vertrags sind.
- Bei Problemen die auf einen nicht empfohlenen oder unsachgemäßen Umgang mit Software und Equipment zurückzuführen sind.
- Die Störung ist auf Gebrauch nicht unterstützter Software, Equipment oder Dienstleistungen zurückzuführen.
- Bei Umständen, die ausserhalb der Kontrolle von EQS Group liegen, wie zum Beispiel höhere Gewalt, Naturkatastrophen, Krieg, Regierungshandlungen, Überschwemmungen, Feuer, Erdbeben, zivile Schäden, Unruhen, Terroranschläge, Streiks oder andere Arbeitsprobleme, Ausfälle oder Verzögerungen von Internetdiensten oder Drittanbietern.

Dieses SLA findet keine Anwendung bei Vertragsverletzung von Seiten des Kunden wie z.B. Zahlungsverzug.