

# Service Level Agreement

Letzte Aktualisierung: März 2026

## 1 Leistungspflichten - enneo

- 1.1 Der Basis-Servicelevel, den dieser Vertrag bietet, ist der „Standard“-Service. Kunden haben die Möglichkeit, gegen zusätzliche Gebühren zu höheren Servicelevels wie „Advanced“ oder „Premium“ aufzusteufen.
- 1.2 Unter dem „Standard“-Servicelevel ist die Software als SaaS täglich gemäß den in Abschnitt 3.1 definierten Zeiten verfügbar („Betriebszeit“). Außerhalb dieser Zeiten („Wartungsphasen“) kann die Software verfügbar sein, jedoch mit möglichen Unterbrechungen und Einschränkungen. Eine garantierte Nutzung während der Wartungsphasen ist nicht gegeben. Sollten geplante Wartungen während der Nutzungszeit unvermeidlich sein, wird enneo die Kunden rechtzeitig informieren, sofern es sich um vorhersehbare und planmäßige Wartungsarbeiten handelt. Die Verfügbarkeitsrate wird durch hierzu bereitgestellte technische Prüfverfahren bestimmt. Ergibt sich hiernach, dass die vertraglich vereinbarte Verfügbarkeit von enneo eingehalten ist, obliegt es dem Kunden zu beweisen, dass dies nicht der Fall ist.
- 1.3 Während der Vertragslaufzeit bietet enneo dem Kunden einen Standard-Produktsupport über ein Ticketsystem an. Jegliche Hilfe bezüglich Handhabung oder Fehlerbehebung, die der Kunde verursacht hat, wird gemäß Preisblatt in Rechnung gestellt, wobei mindestens eine halbe Stunde pro Ticket berechnet wird.
- 1.4 Die Beantwortung fachlicher Fragen des Kunden ist nicht Bestandteil des Supports. Wenn der Kunden solche Fragen an den Support von enneo richtet, werden diese ebenfalls gemäß Preisblatt in Rechnung gestellt, wobei mindestens eine halbe Stunde pro Ticket berechnet wird.

## 2 Leistungspflichten - Kunde

- 2.1 Der Kunde ist verpflichtet Tickets über das Ticketsystem zu erfassen. Es ist sicherzustellen, dass:
  - 2.1.1 immer nur ein Sachverhalt je Ticket genannt wird- Nennung des betroffenen Mandanten
  - 2.1.2 Nennungen hilfreicher Informationen und Beispiele wie zum Beispiel Vertragsnummer, Marktpartner und Nachrichten
  - 2.1.3 Upload hilfreicher Anhänge in gängigen Formaten, wie pdf,xlsx, jpeg, etc.
- 2.2 Der Kunde ist verpflichtet die folgenden Inhalte in einem Ticket zu erfassen, bzw. zu prüfen da bei entsprechender nicht Aufbereitung Tickets zurückgewiesen werden:
  - 2.2.1 Die Beschreibung ist so zu halten, dass diese auch außerhalb des eigenen Projekt-Kontextes zu verstehen ist.
  - 2.2.2 Fehler müssen anhand der Angaben im Ticket nachgestellt werden können.
  - 2.2.3 Gibt es einen Zusammenhang mit Projektarbeiten bzw. Änderungen an der Kundenumgebung (z. B. Anpassung Experteneinstellungen, Migrationen etc.)
  - 2.2.4 Keine inhaltlichen Ergänzungen und Rückmeldungen per E-Mail o. ä. (Nutzung der Kommentare und Upload-möglichkeiten im Ticketsystem)
- 2.3 Darüber hinaus sind notwendige Vorabprüfungen durchzuführen, wie beispielweise:
  - Korrektheit von Marktnachrichten Dritter im Prozesskontext
  - Änderungen an Experteneinstellungen im Kontext
  - Veränderungen an Drittsystemen (z. B. Website mit API-Anbindung)
  - Vorhandensein einer Lösung in der Online-Hilfe
- 2.4 Es obliegt dem Kunden, die an enneo übertragenen Daten und Inhalte regelmäßig und im Einklang mit dem jeweiligen potenziellen Schadensausmaß bei Datenverlust zu sichern. Diese Sicherungen sollen zumindest einmal täglich durchgeführt werden. Der Kunde ist angehalten, eigenständige Sicherungskopien zu erstellen, um im Falle eines Datenverlusts eine effiziente Rekonstruktion der Daten zu gewährleisten. Sofern dies zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses vom Kunden gewünscht wird, wird enneo eine adäquate Datensicherung durchführen und Sicherungskopien gemäß den Bestimmungen des Service Level Agreements (SLA) für vom Kunden über die Vertragssoftware erfasste Daten vorhalten. Für diesen Service werden keine gesonderten Gebühren erhoben.

2.5 Vor jeglicher Übertragung von Daten und Inhalten an die Vertragssoftware hat der Kunde sicherzustellen, dass diese umfassend auf Viren geprüft werden. Der Kunde ist verpflichtet, aktuelle und dem Stand der Technik entsprechende Virenschutzmaßnahmen zu verwenden. Des Weiteren ist der Kunde angehalten, bis zum Vertragsende stetig Sicherungen seiner in der Vertragssoftware hinterlegten Daten und Inhalte durchzuführen. Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses wird dem Kunden der Zugriff auf diese Daten und Inhalte entzogen. Es wird darauf hingewiesen, dass diese Daten und Inhalte in Einklang mit den Bestimmungen des Software as a Service (SaaS)-Vertrages und der Vereinbarung zur AVV und TOM gelöscht werden.

### 3 Service Levels

#### 3.1 Service Level Optionen

Service Level Optionen	Standard	Advanced	Premium	Premium+
Betriebszeit	06:00-22.00 Uhr	00:00-24:00 Uhr	00:00-24:00 Uhr	00:00-24:00 Uhr
Verfügbarkeit in % (im Jahresmittel)	Best Effort	99,7%	99,8%	99,8%
Servicezeiten		09:00-17:00 Uhr	07:00-22:00 Uhr	07:00-22:00 Uhr
Reaktionszeit Prio1		4h	4h	<0.5h
Action Plan Prio1		8h	4h	<2h
Entstörzeit Prio1		8h	4h	<2h
Reaktionszeit Prio2		4h	4h	<1h
Action Plan Prio2		6 Tage	4 Tage	<8h
Entstörzeit Prio2		Best Effort	10 Tage	<10 Tage
Reaktionszeit Prio3		4h	4h	<4h
Action Plan Prio3		-	8 Tage	<8 Tage
Entstörzeit Prio3		Best Effort	20 Tage	<20 Tage
Reaktionszeit Prio4		4h	4h	<4h
Action Plan Prio4		-	-	-
Entstörzeit Prio4		Best Effort	Best Effort	Best Effort
Reaktionszeit Prio5		4h	4h	4h
Action Plan Prio5		-	-	-
Entstörzeit Prio5		Best Effort	Best Effort	Best Effort
Datensicherung / Recovery			7 Tage	14 Tage
Monitoring	Basic (Uptime)	Erweitert (Uptime + Response)	Erweitert (Uptime + Response)	Erweitert (Uptime + Response)
Recovery Time Objective (RTO)	12h	12h	8h	4.5h
Recovery Point Objective (RPO)	24h	24h	0h	0h
Median Response-Time REST Services (im Monatsmittel)	1000ms	1000ms	400ms	200ms
Support Anfragen	nach Aufwand		15h inkl. / Monat (danach anteilig gemäß Anlage B)	25h inkl. / Monat (danach anteilig gemäß Anlage B)
Anzahl Ticketsystem Zugänge	1	5	unlimited	unlimited

Persönlicher Service Manager	-	-	Enthalten	Enthalten
Persönlicher Direktkontakt Manager Telefon	-	-	Möglichkeit des Direktkontakts (Telefon, Microsoft Teams, etc.)	Möglichkeit des Direktkontakts (Telefon, Microsoft Teams, etc.)
Zugang Online-Hilfe	Inkl.	Inkl.	Inkl.	Inkl.

Die beschriebenen Reaktions- und Entstörzeiten sind additiv (Reaktionszeit + Action Plan + Entstörzeit)

### 3.2 Service Level Optionen

Die Service Level sind optional als Erweiterung buchbar. Die Mindestlaufzeit von erweiterten SLAs beträgt 12 Monate.

### 3.3 Verantwortung von Enneo

Ein Incident muss im Einfluss- oder Verantwortungsbereich von Enneo liegen. Beispiele für nicht im Verantwortungsbereich von Enneo liegende Themen sind Probleme von angeschlossenen Umssystemen (z.B. ERP-Systemintegration oder E-Mail-Server), Probleme in der lokalen IT- und Telekommunikations-Infrastruktur des Kunden oder auf Unterbrechungen der Verfügbarkeit des Internets im Risikobereich des Access Providers oder auf sonstige Ursachen außerhalb des Einflussbereichs von enneo (z. B. Stromausfälle) zurückzuführen sind sowie vom Kunden selbst verantworteter Individualcode/Customizing

Die Verpflichtung von enneo, die industrieeüblichen IT-Sicherheitsvorkehrungen zu treffen, bleibt unberührt.

### 3.4 Definitionen

#### 3.4.1 Incident-Definitionen

- Prio 1: Das System ist gar nicht nutzbar oder eine große Anzahl von Verträgen ist betroffen (mindestens jedoch mehr als 20 % der offenen Tickets).
- Prio 2: Das System ist nur deutlich eingeschränkt nutzbar, d.h. es steht mindestens eine zentrale Funktion vorübergehend nicht zur Verfügung und der entsprechende operative Bereich kann das System nicht nutzen. (mindestens jedoch mehr als 5% der offenen Tickets).
- Prio 3: Das System ist eingeschränkt nutzbar, aber Unterstützungsfunktionen stehen nicht zur Verfügung, bsp. bestimmte KI-Features (mindestens mehr als 5 Tickets, d.h. keine Einzelfälle).
- Prio 4: Alle sonstigen Fälle, die nicht in eine obige Kategorie fallen.

#### 3.4.2 Change Request

Change Requests sind neue Anforderungen, bspw. neue Funktionen für die Vertragssoftware, Änderung bestehender Funktionen, Konfigurationsmöglichkeit für bestehende Funktionen.

#### 3.4.3 Recovery Point Objective (RPO)

Recovery Point Objective (RPO) ist der Zeitraum, der zwischen zwei Backups liegen darf, um den Normalbetrieb sicherzustellen.

#### 3.4.4 Recovery Time Objective (RTO)

Bei der Recovery Time Objective (RTO) handelt es sich um die Zeit, die vom Zeitpunkt des betroffenen Ereignisses bis zur vollständigen Wiederherstellung der Geschäftsprozesse vergehen darf.

#### 3.4.5 Persönlicher Service Manager

Dieser Stakeholder spielt eine Schlüsselrolle im Prozess des Incident Managements, indem er unter anderem überwacht, wie effektiv der Prozess ist, Verbesserungen empfiehlt und sicherstellt, dass der Prozess eingehalten wird.

- Kontakt für alle größeren Vorfälle
- Plant und optimiert den Incident-Management-Prozess
- Stellt sicher, dass der Prozess eingehalten wird / Korrigiert Abweichungen
- Koordiniert und kommuniziert mit den Prozessverantwortlichen
- Überwacht und stellt sicher, dass die SLAs (Service Level Agreements) eingehalten werden