

Plattform Services Service Level Agreement

primeXchange UG

info@primexchange.de
www.primexchange.de

14. Januar 2020

Über dieses Dokument

Ziel dieses Dokuments ist die Festlegung der SLA-Verpflichtungen für die Services und den Betrieb der primeXchange-CONNECT™-Plattform.

§ 1 Verfügbarkeit der Plattform

Die Sollwerte für die Verfügbarkeit der Plattform.

Verfügbarkeit	SLA	Anmerkung
Verfügbarkeit der Konvertierungsengine und der zugehörigen Kommunikationskomponenten.	99% pro Monat	Potentielle Ausfallzeit von 7,2 Stunden pro Monat.
Verfügbarkeit der webbasierten Support-Anwendungen (NEXUS™-Monitor, Ticketsystem)	98% pro Monat	Potentielle Ausfallzeit von insgesamt 14,4 Stunden pro Monat
Verarbeitungszeit für Standard-EDI-Nachrichten	Maximal 60 Minuten	Standard-EDI-Nachrichten umfassen ORDERS, DELFOR, DESADV, INVOIC. Andere Nachrichtentypen können diese Verarbeitungszeit überschreiten (PRICAT, SLSRPT)
Wartungsfenster	Der 2. Samstag im Monat, Beginn 14:00 MEZ für maximal 12 Stunden.	primeXchange behält sich vor, an jedem 2. Samstag eines Monats eine geplante Wartung durchzuführen sollte dies erforderlich sein. Diese wird mindestens 5 Werktage zuvor angekündigt.

§ 2 Überwachung der Plattform

Die Plattformüberwachung untersteht dem primeXchange Serviceteam und umfasst tägliche automatisierte und händische Prozesse zur Überwachung der System-Stabilität und System-Funktionalität.

Weitere Services sind nach Absprache und Bedarf möglich, bedürfen aber gesonderte vertragliche Vereinbarung und erhöhen die monatliche Service-Gebühr.

Überwachung	im Service enthalten	Anmerkungen
Aktive Systemüberwachung mit automatisierten Warnmechanismen	Ja	Aktive Plattformüberwachung auf Softwarebasis
Aktive Überwachung der Geschäftspartnerverbindungen	Ja	Warnungen sollten Partnersysteme nicht erreichbar sein und in Folge EDI-Daten nicht übertragen werden.
Aktive Überwachung der Verbindung zum Kunden	Ja	Überwachung der Partnerverbindung via Ping/NI-Ping und Meldung von Problemen (falls technisch realisierbar).
Zwischenspeicherung von Daten, sollte das Zielsystem des Kunden oder Partners nicht erreichbar sein.	Ja	Alle Nachrichten werden zwischengespeichert und versendet, wenn das Zielsystem wieder erreichbar ist.

§ 3 Nachrichteninhalte

Die primeXchange-CONNECT™-Plattform bietet die Möglichkeit, das Format einer Backend- oder Middleware-Anwendung eines Kunden in und aus den verschiedenen Formaten zu übersetzen, die seine Geschäftspartner benötigen. Die Erstentwicklung, Tests und Abnahme dieser Schnittstellen erfolgt durch die Projektteams und werden nach diesen Schritten in den Service übergeben.

Für die Analyse und Lösung von Datenproblemen während dem Produktivbetrieb gelten folgende Regelungen:

Analyse	im Service enthalten	Anmerkungen
Analyse von Fehlerursachen und Lösung einfacher Inhaltsprobleme	Ja	Fehlerursachen werden dem Kunden gemeldet (z.B. Format- oder Inhaltsfehler, fehlende Pflichtfelder, falscher Datentyp)
Analyse und Lösung komplexer Inhaltsprobleme	Nein (nach Aufwand möglich)	Lösung komplexer Inhaltliche Probleme der Daten (z.B. Fehlerhafte Darstellung von Verpackungsstrukturen, Masterdatenprobleme)
Kleine Anpassungen an einer einzelnen Relation/Schnittstelle (Änderungsaufwand kleiner 2 Stunden, 2x im Monat)	Ja	z.B. hinzufügen einzelner Felder und Informationen
Größere Anpassungen an mehreren Relationen/Schnittstellen (Änderungsaufwand größer 2 Stunden, Beauftragung via Change-Request)	Nein (nach Aufwand möglich)	z.B. hinzufügen ganzer Segmente, Erweiterung von Packstrukturen, Änderung am gesamten ORDERS-Prozess des Kunden

§ 4 Vertragsstrafe

primeXchange UG wird wirtschaftlich angemessene Anstrengungen unternehmen, um während eines monatlichen Abrechnungszeitraums eine monatliche Systemverfügbarkeit für die enthaltenen Produkte und Services von mindestens 99 % zu erreichen. Für den Fall, dass ein enthaltenes Produkt oder ein enthaltener Service die Service-Verpflichtung nicht einhält, sind Sie berechtigt, eine Servicegutschrift wie nachstehend beschrieben zu erhalten.

Servicegutschriften werden in Übereinstimmung mit den nachfolgenden Vorgaben berechnet als Prozentsatz aller von Ihnen geleisteten Zahlungen (ausgenommen Einmalzahlungen) für ein enthaltenes Produkt oder einen enthaltenen Service (je nachdem welches oder welcher nicht verfügbar war, oder alle, falls alle nicht verfügbar waren) für den monatlichen Abrechnungszeitraum.

Prozentsatz Monatlicher Systemverfügbarkeit	Prozentsatz Servicegutschrift
Gleich oder größer als 95% aber geringer als 99%	10%
Geringer als 95%	30%

Wir werden etwaige Servicegutschriften nur gegen zukünftige, fällige und von Ihnen zu leistende Zahlungen für die enthaltenen Produkte und Services verrechnen. Servicegutschriften berechtigen Sie nicht zu einer Rückerstattung des Betrages oder anderweitigen Zahlung durch primeXchange UG. Eine Servicegutschrift findet nur dann Anwendung und wird gutgeschrieben, wenn die Gutschrift für den entsprechenden monatlichen Abrechnungszeitraum mehr als einen Euro (1 EUR) beträgt. Soweit in der Vereinbarung nicht anders festgelegt, ist der Erhalt einer Servicegutschrift gemäß den Bestimmungen dieses SLA das einzige und ausschließliche Rechtsmittel bei Nichtverfügbarkeit, Nichtleistung oder anderem Unvermögen unsererseits, die enthaltenen Produkte und Services zur Verfügung zu stellen.

§ 5 Geschäftspartner

Das Service-Team ist für die Aufrechterhaltung der Verbindungen zur Plattform verantwortlich und bietet weiterhin einige zusätzliche Services die in der folgenden Tabelle aufgeführt sind. Beim Auftreten von Problemen kontaktiert das Service-Team den Kunden. Das Service-Team ist nicht verpflichtet auf direkte Anfragen des Geschäftspartners zu reagieren, sondern gibt diese zunächst nur an den Kunden zur Analyse weiter. Die Änderung auf der Plattform hat grundsätzlich im Auftrag des Kunden zu erfolgen. Kontakt zu Geschäftspartnern erfolgt in Deutsch oder Englisch innerhalb der örtlichen Geschäftszeiten.

Geschäftspartner	im Service enthalten	Anmerkungen
Kleine Anpassung der Kommunikationseinstellungen für den Geschäftspartner	Ja	z.B. Änderung einer IP-Adresse, Zertifikatswechsel, Änderung der AS2-ID
Größere Anpassung der Kommunikationseinstellungen für den Geschäftspartner	Nein (nach Aufwand möglich)	z.B. Wechsel des Kommunikationsprotokolls
Proaktive Lösung komplexer Bereitstellungsfehler, einschließlich Kontaktierung des Geschäftspartners und Besprechung alternativer Lösungsansätze	Nein (nach Aufwand möglich)	Proaktive Kontaktaufnahme durch primeXchange, einschließlich Besprechung des Problems und Lösungsansätze

§ 6 Archivierung und Speicherung

Folgende Regelungen gelten für die Datenspeicherung und Archivierung:

Archiv	im Service enthalten	Anmerkungen
Aufbewahrung für die Online-Speicherung von Nachrichteninhalten zur Verwendung bei der Online-Überwachung von Nachrichten	Ja (30 Tage)	Vorhalten der Transaktionsdaten für den NEXUS™-Monitor
Archivierung von EDI-Nachrichteninhalten (In- und Outfiles) über 30 Tage hinaus	Nein (Archiv zubuchbar, siehe Rahmenvertrag)	Archivierung der EDI-Daten via ECSD GmbH
Bereitstellung der Archivdaten via CD/DVD/Datenpaket	Nein (nach Aufwand möglich)	Bereitstellung der gesammelten Archivdaten als CD/DVD (Versand per Post) oder als Datenpaket via ftp

§ 7 Verarbeitungszeit

Die Verarbeitungszeit ist definiert als Zeit die die Nachricht nach Empfang durch den Eingangskanal bis zur Übergabe an den Ausgangskanal benötigt. Die vereinbarte maximale Verarbeitungszeit der primeXchange-CONNECT™-Plattform beträgt 60 Minuten. Diese ist abhängig von der Dateigröße, Umfang des Mappings und enthaltener Prozesslogik. Die tatsächliche Verarbeitungszeit bei Standard-Prozessen sollte wesentlich geringer ausfallen und im Schnitt unter 5 Minuten liegen.