

# Support Service Level Agreement

primeXchange UG

info@primexchange.de  
www.primexchange.de

26. August 2019

## Über dieses Dokument

Ziel dieses Dokuments ist die Festlegung der allgemeinen Supportbedingungen für die primeXchange Services.

## § 1 Allgemeine Servicebestimmungen

Die primeXchange-CONNECT™-Plattform wurde auf eine möglichst hohe Verfügbarkeit ausgelegt (24 x 7) und bei der Auswahl unserer Service-Provider lag hierauf besondere Priorität. Vorfälle und Serviceanfragen können Kundenseitig per E-Mail oder Telefon gestellt werden.

Allgemeiner Support	Beschreibung	Anmerkungen
Service Management Kontakt	Wird dem Kunden zum Ende der Projektphase vom Projektverantwortlichen mitgeteilt	Erstellung einer kundenspezifischen Kontakt- und Eskalationsmatrix
Betriebszeiten des Supports	Montag-Freitag, von 8:00-18:00 Uhr	Erweiterte Servicezeiten müssen vertraglich vereinbart werden und sind mit erhöhten Kosten verbunden.
Sprache	Deutsch / Englisch	
Servicetransferpunkt	Physischer Eingang- und Ausgangspunkt für Nachrichten im primeXchange-Rechenzentrum	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 Plattform

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

Wartungsdienste	Beschreibung	Anmerkungen
Systemüberprüfung	Tägliche Überprüfung der technischen Funktionalität der Systeme	Anhand allgemeiner und servicespezifischer Checklisten
System-Updates	Durchführung der von den Herstellern empfohlenen Updates	
Laufende Systemwartung	Hard- und Softwarepflege	Umfasst Sicherheitspatches und Hotfixes
Bereitstellung von Informationen zu Störungen für den Kunden, einschließlich Lösungsvorschlag	Entsprechend der festgelegten Kontaktmatrix	

### § 3 Schweregrad von Störungen und Reaktionszeit

Priorität	Beschreibung	Reaktionszeit	Update	Eskalation
(1) kritisch	Totalausfall des Service. Der Service ist für alle Benutzer nicht verfügbar. Es steht kein Workaround zur Verfügung. Löst Eskalationsprozess aus.	0,5-1 Stunde	Stündlich	Nach 8 Stunden
(2) Hoch	Teilausfall des Service. Bestimmte Komponenten sind nicht verfügbar, eine Gruppe von Nutzern ist betroffen. Es steht kein Workaround zur Verfügung.	1-2 Stunden	2x täglich	2 Werktage
(3) Mittel	Ausfall einzelner Komponente oder Unterfunktion, eine Gruppe von Benutzern ist betroffen. Ein Workaround steht zur Verfügung.	2-4 Stunden	1x täglich	4 Werktage
(4) Niedrig	Eine nicht geschäftskritische Störung oder Beeinträchtigung in einer einzelnen Komponente, Es steht ein Workaround zur Verfügung.	2-8 Stunden	Alle 2 Tage	1 Woche

Alle genannten Zeiten beziehen sich auf Geschäftszeiten.