

Service Level Agreement

Plattform Dienst Flood

Das Service Level Agreement („**SLA**“) beschreibt die derzeitigen Bestimmungen von Tricentis in Bezug auf die Bereitstellung von technischen Support bzw Wartungsdiensten für jene Kunden, welche mit Tricentis eine Vereinbarung zum Plat-

tf orm Dienst Flood abgeschlossen haben. Die Definition der hier verwendeten, aber nicht näher beschriebenen Begriffe entspricht jener im Rahmenvertrag zwischen dem Kunden und Tricentis.

1 – Übersicht Tricentis Software Support

Features	Plattform Service Flood Support
Incident Initiation	Uneingeschränkt
Email Support	Ja
Live Chat Support	Ja
Telefonischer Support	Nein
Support Response and Synopsis Time	Siehe unten
Live Remote Assistance	Auf Anfrage

(i) „**Incident Initiation**“: Anzahl der Support Incidents, die der Kunde pro Kalenderjahr einmelden bzw. erstellen darf.

(ii) „**Live Remote Unterstützung**“: Falls vom Kunden gewünscht, wird eine Remote Session anberaumt, um die Analyse und Überprüfung der Problem- und Themenstellung zu beschleunigen.

Innerhalb der Laufzeit der Vereinbarung und vorbehaltlich der Begleichung des jeweils geltenden Entgelts für den Plattform Dienst durch den Kunden, einschließlich aller Gebühren für Support und Wartung, wird Tricentis den Plattform Dienst mit sämtlichen Updates versehen – sofern bzw. wenn diese Updates verfügbar sind. Unter „**Update**“ sind eine Fehlerkorrektur, ein Workaround, oder andere Wartungs-Updates für den Plattform Dienst zu verstehen, welche Tricentis allgemein hin jenen Kunden zur Verfügung stellt, die Wartungs- und Supportleistungen erworben haben. Updates werden ohne Aufpreis zur Verfügung gestellt.

2 – Benachrichtigungs- und Priorisierungsprozesse; Kommunikation

Ein Tricentis Support Mitarbeiter ist für die Abstimmung mit dem Kunden zuständig. Sämtliche Fehler sind vom Kunden eindeutig und nachvollziehbar über das Support Portal unter <https://help.flood.io> („**Support Portal**“) zu protokollieren. Der gemeldete Incident wird von Tricentis geprüft und im Anschluss wird innerhalb der nachstehenden Zeitspanne eine Erst-Analyse vorgenommen. Kann dieser Fehler innerhalb der Erst-Analyse behoben werden, so wird der Support Incident in weiterer Folge geschlossen. Andernfalls wird der Incident an die Produktentwicklung oder die jeweils nächste erforderliche Instanz eskaliert.

Der Kunde hat adäquate Informationen bzw. Dokumentation zur Verfügung zu stellen, um Tricentis eine Reproduktion des Problems zu ermöglichen, damit Tricentis auf Meldungen des Kunden hinsichtlich Schwierigkeiten oder Problemen mit Flood entsprechend reagieren und ihn bei der Fehlerdiagnose unterstützen kann. Sollte der Fall eintreten, dass Tricentis trotz wirtschaftlich vertretbarer Anstrengungen nicht imstande ist, den Fehler zu reproduzieren, so wird der Kunde davon in Kenntnis gesetzt, dass das Problem nicht reproduziert, lokalisiert oder identifiziert werden konnte.

Tricentis stellt den Support für Flood per E-Mail und live Chat Verfügung.

3 – Antwortzeiten

Tricentis wirtschaftlich vertretbare Anstrengungen unternehmen, um die Kundenanfrage innerhalb von 12 Geschäftsstunden zu beantworten und eine Erst-Analyse des Incident zu erstellen. „**Review/Analyse**“ ist eine kurze Zusammenfassung der größten Problemstellungen eines Incident, ein Auszug bzw. eine Kurzfassung der dokumentierten Arbeitsschritte. Die Analyse umfasst entweder eine Zwischenlösung (Workaround), oder eine Lösung, sofern zu diesem Zeitpunkt verfügbar, bzw. nähere Informationen über Zeitpunkt und Art der Lösung für den jeweiligen Incident.

4 – Supportzeiten

Supportzeiten	Plattform Service Flood Support
	24/5

Nähere Informationen zu gesetzlichen Feiertagen finden sich im Support Portal. Tricentis wird den Kunden 48 Stunden im Vorhinein über Wartungsarbeiten in Kenntnis setzen.

5 – Jährliche Uptime Berechnung

Die „**Annual Uptime Percentage**“ für Flood wird wie folgt berechnet: maximal verfügbare Minuten minus Ausfallzeit dividiert durch maximal verfügbare Minuten in einem Verrechnungsmonat der Flood subscription Laufzeit.

Annual Uptime Percentage:

99,95%, Wartungs-Ausfallzeiten ausgeschlossen

6 – Änderungen des SLA

Gemäß dieser Vereinbarung behält sich Tricentis das Recht, diese SLA nach eigener Wahl jederzeit aufgrund von vorherrschenden Marktpraktiken oder aufgrund der Weiterentwicklung der Tricentis Software zu ändern.