

# SERVICE LEVEL AGREEMENT

## TRICENTIS TOSCA

Das Service Level Agreement („SLA“) beschreibt die derzeitigen Bestimmungen der Gesellschaft in Bezug auf die Bereitstellung von Support für jene Kunden, welche mit der Gesellschaft eine Vereinbarung zur Software Tricentis Tosca („Tosca“) abgeschlossen haben. Die Definition der hier verwendeten, aber nicht näher beschriebenen Begriffe entspricht jener in der Vereinbarung zwischen dem Kunden und der Gesellschaft.

### 1. Übersicht - Tosca Support

Features	Tosca Support	
	Gold Support Plan	Platinum Support Plan
Incident Initiation	Uneingeschränkt	Uneingeschränkt
Support Portal User Count	Uneingeschränkt	Uneingeschränkt
Email Support	Ja	Ja
Live Chat Support	Ja	Ja
Telephone Support	Ja	Ja
Support Response and Synopsis Time	Siehe unten	Siehe unten
Live Remote Assistance	Auf Anfrage	Auf Anfrage / ad hoc
Controlled Release Access	Nein	Ja
Customer Dedicated Support Representative	Nein	Ja
Unlimited Free Online Training Courses	Nein	Ja

- (i) **„Controlled Release Access“:** Dem Kunden wird der Zugriff auf Alpha-/Beta-Versionen von Tosca (einschließlich Integrationen, Addins) gewährt, sobald diese verfügbar sind. Dies ermöglicht dem Kunden, neue Versionen von Tosca vorab zu testen. Diese Versionen werden ausdrücklich als Alpha-/Beta-Versionen gekennzeichnet und unterliegen als solche nicht dem Support Plan.
- (ii) **„Customer Dedicated Support Representative“:** Die Gesellschaft wird dem Kunden einen speziellen und entsprechend qualifizierten Support-Mitarbeiter zur Seite stellen, der als primäre Kontaktperson für jegliche Support-bezogenen Kundenanfragen gilt. Dieser Support-Mitarbeiter wird alle mit dem Kundenkonto im Zusammenhang stehenden Prozesse koordinieren.
- (iii) **„Incident Initiation“:** Anzahl der Support Incidents, die der Kunde pro Kalenderjahr einmelden bzw. erstellen darf.
- (iv) **„Live Remote Unterstützung“:** Falls vom Kunden gewünscht, wird eine Remote Session anberaumt, um die Analyse und Überprüfung der Problem- und Themenstellung zu beschleunigen.
- (v) **„Support Portal User Count“:** Anzahl der Benutzer, die sich mit dem zugehörigen Kundenkonto am Support Portal registrieren dürfen.
- (vi) **„Unlimited Free Online Training Courses“:** Die Mitarbeiter des Kunden können sich unbeschränkt mittels Online-Trainingskursen im Selbststudium zertifizieren und re-zertifizieren lassen (siehe [www.tricentis.com/academy/courses/](http://www.tricentis.com/academy/courses/)).

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

Für einen Zeitraum von 18 Monaten ab dem jeweiligen Releasedatum bietet die Gesellschaft Softwarewartungsleistungen für Major und Minor Releases an. Die Gesellschaft veröffentlicht pro Jahr bis zu sechs (6) neue Versionen von Tosca. Der Kunde wird proaktiv über das Support Portal davon in Kenntnis gesetzt. Der Kunde ist für die Dauer der laufenden Wartungsperiode berechtigt, neue Releases nach Verfügbarkeit herunterzuladen. Die Gesellschaft kann seinen Release-Plan nach eigenem Ermessen von Zeit zu Zeit abändern, darf Serviceleistungen ändern, einstellen oder hinzufügen, und wird den Kunden über das Support Portal darüber in Kenntnis setzen.



Support Option	Standard Support Phase	Extended Support Phase	End of Life Phase
Non-critical Hotfix (bug fixes)	✓		
Critical Hotfix (bug fixes)	✓		
Feature Enhancements	✓		
General Assistance	✓	✓	
Security-related Hotfix	✓	✓	
Self-service Resources	✓	✓	✓

## 2. Benachrichtigungs- und Priorisierungsprozesse; Kommunikation

Ein Support Mitarbeiter der Gesellschaft ist für die Abstimmung mit dem Kunden zuständig. Sämtliche Fehler sind vom Kunden eindeutig und nachvollziehbar über das Support Portal unter <https://support.tricentis.com/community/contact.do> zu protokollieren. Der gemeldete Incident wird von der Gesellschaft 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 der Gesellschaft eine Reproduktion des Problems zu ermöglichen, damit die Gesellschaft auf Meldungen des Kunden hinsichtlich Schwierigkeiten oder Problemen mit Tosca entsprechend reagieren und ihn bei der Fehlerdiagnose unterstützen kann. Sollte der Fall eintreten, dass die Gesellschaft 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.

- (i) **„Critical Priority“:** Ein Großteil bzw. eine wesentliche Funktion von Tosca ist nicht funktionsfähig. Das Problem kann nicht umgangen werden.
- (ii) **„High Priority“:** Die Nutzung von Tosca ist erschwert, aber Tosca kann trotz dieser Beeinträchtigungen verwendet werden. Das Problem kann umgangen werden.
- (iii) **„Moderate Priority“:** Die Nutzung von Tosca ist in geringem Maße beeinträchtigt. Es handelt sich um lästige bzw. ärgerliche Fehler.
- (iv) **„Review/Analyse“:** 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.

Der Kunde darf einen Fehler einmelden und diesen als **„Moderate“** oder **„High Priority“** einstufen. Sollte der Kunde den Incident als **„Critical“** klassifizieren, so hat der Kunde dies dem Head of Support der Gesellschaft unter [priority@tricentis.com](mailto:priority@tricentis.com) direkt mitzuteilen. Ein Fehler gilt erst

dann als „Critical“, wenn der Head of Support der Gesellschaft und der Kunde ihn innerhalb eines Werktages nach Mitteilung durch den Kunden im gegenseitigen Einvernehmen als „Critical“ einstufen. Kann innerhalb eines Werktages keine Einigung hinsichtlich der Klassifizierung erzielt werden, so wird die Gesellschaft diesen Incident an die entsprechende Management-Ebene der Gesellschaft eskalieren.

Die Gesellschaft stellt den Support für Tosca per E-Mail, Chat, Web und Telefon zur Verfügung.

### 3. Antwortzeiten

Je nach Klassifizierung des Incident durch den Kunden, wird die Gesellschaft wirtschaftlich vertretbare Anstrengungen unternehmen, um die Kundenanfrage gemäß den unten angeführten Antwortzeiten zu beantworten und eine Erst-Analyse des Incident innerhalb des unten angeführten Zeitrahmens zu erstellen:

Call Priority	Gold Support Plan		Platinum Support Plan	
	Antwortzeit	Reviewzeit	Antwortzeit	Reviewzeit
Critical	8 Geschäftsstunden	16 Geschäftsstunden	4 Geschäftsstunden	8 Geschäftsstunden
High	16 business hours	32 Geschäftsstunden	8 Geschäftsstunden	16 Geschäftsstunden
Moderate	24 Geschäftsstunden	48 Geschäftsstunden	12 Geschäftsstunden	24 Geschäftsstunden

### 4. Supportzeiten

Support Hours	Gold Support Plan	Platinum Support Plan
		24/5

Nähere Informationen zu gesetzlichen Feiertagen finden sich im Support Portal unter [support.tricentis.com/community/contact.do](https://support.tricentis.com/community/contact.do). Die Gesellschaft wird den Kunden 48 Stunden im Vorhinein über Wartungsarbeiten in Kenntnis setzen.

### 5. Berechnung der monatlichen Verfügbarkeit (Uptime)

Dieser Abschnitt gilt zusätzlich für Kunden, die Tosca als Plattform Dienst bestellt haben.

Der „**Monatliche Uptime Prozentsatz**“ für Tosca wird wie folgt berechnet: maximal verfügbare Minuten minus Ausfallzeit dividiert durch maximal verfügbare Minuten in einem Verrechnungsmonat der Tosca Subscription Laufzeit.

Monatlicher Uptime Prozentsatz: 99,00%, Wartungs-Ausfallzeiten ausgeschlossen

- (i) „Ausfallzeit (**Downtime**)“ ist der Zeitraum, in dem der von der Gesellschaft bereitgestellte Plattform Dienst vom Kunden nicht wie vorgesehen erreicht oder verwendet werden kann.
- (ii) Nachfolgende Punkte werden bei der Berechnung des monatlichen Uptime Prozentsatzes nicht als Ausfallzeit eingerechnet:
  - Nichtverfügbarkeit des Plattform Dienstes, die durch ein geplantes Wartungsfenster für die Plattform verursacht wird, welches maßgeblich zur Bereitstellung des Plattform Dienstes notwendig ist (die Gesellschaft wird sich bemühen eine entsprechende Ankündigung der geplanten Wartungsfenster, die den Dienst beeinträchtigen, sieben Tage im Vorhinein bekannt zu geben); oder
  - Nichtverfügbarkeit des Plattform Dienstes, die durch Ereignisse entstehen, die außerhalb des direkten Einflussbereichs der Gesellschaft oder einer seiner Subunternehmen liegen. Das schließt folgendes ein: Ereignisse höherer Gewalt, Fehlverhalten oder Nichtverfügbarkeit der Systeme auf Kundenseite, das Internet, sowie ein Fehlen sämtlicher Technologien oder Geräte, die für die Erreichung des Dienstes benötigt werden.

### 6. Einschränkungen

Der Support umfasst nicht die Behebung von Fehlern, Mängeln oder anderen Problemen, die von folgenden Gründen verursacht wurden oder aus dem Folgenden resultieren (und die Gesellschaft übernimmt in diesem Zusammenhang keinerlei Verpflichtung):

- (i) der Kunde hat es verabsäumt, die von der Gesellschaft kostenlos zur Verfügung gestellten Updates zum Zwecke der Fehlerbehebung zu installieren;
- (ii) dem Kundensystem oder Änderungen an demselben;

- (iii) allen Änderungen oder Modifikationen bzw. Ergänzungen an Tosca, die durch Dritte und nicht durch die Gesellschaft oder seine Bevollmächtigten vorgenommen wurden;
- (iv) einer Verwendung von Tosca für Zwecke, für die sie nicht konzipiert wurde, bzw. einem Gebrauch von Tosca, der nicht jenem in der Dokumentation entspricht;
- (v) Aufgrund von Vorkommnissen, welche außerhalb unserer angemessenen Kontrolle liegen (zB Naturkatastrophen, Krieg, Terroranschläge, Unruhen, Regierungsmaßnahmen, oder Netzwerk- bzw Geräteausfälle außerhalb unserer Rechenzentren, einschließlich kundenseitige Netzwerk- bzw Geräteausfälle);
- (vi) Eine unautorisierte Handlung oder Unterlassung einer notwendigen Handlung des Kunden, seiner Mitarbeiter, Beauftragen, Auftragnehmern oder Lieferanten oder Personen, die Zugang zum Netzwerk der Gesellschaft mit Hilfe von Passwörtern oder Geräten des Kunden erhalten oder aus der Unterlassung angemessener Sicherheitsmaßnahmen.

## **7. Zur Verfügungstellung von Tosca**

Die Gesellschaft wird dem Kunden eine Kopie von Tosca zum elektronischen Download über eine Lizenzplattform-Infrastruktur eines Drittanbieters zur Verfügung stellen. Die Gesellschaft kann die Bereitstellung der Lizenzen über die Plattform-Infrastruktur ändern, einstellen oder ablehnen.

Der Drittanbieter Flexera® ist alleine für die Plattforminfrastruktur zur Bereitstellung von Tosca verantwortlich. Das Cloud Site Service Level Agreement ist verfügbar unter [media.flexerasoftware.com/documents/Cloud-Service-Levels.pdf](https://media.flexerasoftware.com/documents/Cloud-Service-Levels.pdf).

## **8. Änderungen des SLA**

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