

Service Level Agreement

Plattform Dienst qTest

Das Service Level Agreement („SLA“) beschreibt die derzeitigen Bestimmungen der Gesellschaft in Bezug auf die Bereitstellung von Support für jene Kunden, welche eine Vereinbarung zum Plattform Dienst qTest („qTest“) 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 - Plattform Dienst qTest Support

Features	Plattform Dienst qTest Support
Incident Initiation	uneingeschränkt
Email Support	Ja
Live Chat Support	Nein
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 Assistance**“: 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 die Gesellschaft 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 qTest zu verstehen, welche die Gesellschaft 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 Support Mitarbeiter der Gesellschaft ist für die Abstimmung mit dem Kunden zuständig. Sämtliche Fehler sind vom Kunden eindeutig und nachvollziehbar über die Applikation oder über das Support Portal unter <https://support.qasymphony.com/> 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 qTest 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.

3. Antwortzeiten /Supportzeiten

Die Gesellschaft wird wirtschaftlich vertretbare Anstrengungen unternehmen, um Kundenanfragen wie in der nachfolgenden Tabelle angeführt zu beantworten.

„**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.

Ein „**Fehler**“ ist im Wesentlichen ein Fehlverhalten in qTest, das von den funktionalen Spezifikationen, die in der Dokumentation beschrieben sind, abweicht.

Priorität	Definition	Antwortzeit	Review/Analyse
Critical	Der Fehler beeinträchtigt entscheidende Funktionalitäten oder kritische Daten. Es gibt keine Zwischenlösung. Die meisten (oder alle) Benutzer auf Kundenseite haben keinen Zugriff auf das Produkt.	1 Geschäftsstunde	16 Geschäftsstunden
High	Der Fehler beeinträchtigt wichtige Funktionalitäten oder Daten sowie einen Großteil der Benutzer. Es gibt eine Zwischenlösung, die nicht evident ist und schwer zu finden.	1 Geschäftsstunde	32 Geschäftsstunden
Medium	Der Fehler beeinträchtigt die Funktionalität bzw. unkritische Daten in geringem Ausmaß. Es gibt eine einfache Zwischenlösung.	2 Geschäftsstunden	48 Geschäftsstunden

4. Berechnung der monatlichen Verfügbarkeit (Uptime)

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

5. 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 des Plattform Dienstes zu ändern.