

Service Level Agreement (SLA)

Stand 15. April 2023

Dieses Service Level Agreement (SLA) bezieht sich auf die Software, die von ISL Online in Übereinstimmung mit den [AGB](#) bereitgestellt wird.

1. Definitionen

Die in den [AGB](#) und der [Lizenzvereinbarung](#) definierten Begriffe, haben, sofern es nicht ausdrücklich anders erwähnt ist, in diesem Dokument dieselbe Bedeutung.

- **Ausfallzeit:** bezieht sich auf einen Zeitraum, in dem nicht auf die Software-as-a-Service (SaaS) zugegriffen werden kann. Dies ist der Fall, wenn Benutzer keine Verbindungssitzung einrichten können.
- **Notfallwartung:** bezieht sich auf dringende, ungeplante Aktivitäten, die von ISL Online durchgeführt werden, um kritische Probleme wie Sicherheitslücken, Hardwarefehler oder Softwarefehler, welche die Leistung, Verfügbarkeit oder Sicherheit der Software erheblich beeinträchtigen könnten, zu beheben.
- **Geplante Wartung:** bezieht sich auf geplante, routinemäßige, von ISL Online durchgeführte Aktivitäten, um Software, Hardware oder Infrastruktur zu warten oder aktualisieren. Diese Aktivitäten sind notwendig, um die optimale Leistung, Sicherheit und Zuverlässigkeit der Software zu gewährleisten.
- **Servicegutschrift:** bezieht sich auf eine Gutschrift, die genehmigt und Ihnen in Form einer teilweisen Verlängerung Ihrer Abonnementlaufzeit gewährt wird. Eine (1) Servicegutschrift (Service Credit „SC“) bedeutet einen (1) Tag und führt nicht zu einer Rückerstattung fälliger oder zuvor gezahlter Gebühren.
- **Reaktionszeit:** bezieht sich auf die Zeitspanne zwischen dem Zeitpunkt, an dem ein Benutzer eine Unterstützungsanfrage (z. B. eine E-Mail, einen Telefonanruf oder eine Chat-Nachricht) einreicht, und dem Zeitpunkt, an dem ein Support-Mitarbeiter die Anfrage bestätigt oder beantwortet.

2. Service-Level-Verpflichtung

Software-as-a-Service

Dieser Abschnitt gilt für Kunden mit einem kostenpflichtigen und gültigen Minutencoupon- oder Cloud-Abonnement für die Software, die diese, basierend auf dem Software-as-a-Service-Prinzip ("Software-as-a-Service" oder "SaaS"), nutzen und darauf zugreifen. ISL Online hat es sich zur Aufgabe gemacht, ein zuverlässiges, qualitativ hochwertiges Netzwerk für das Hosting von Sitzungen über die ISL Online Cloud bereitzustellen.

ISL Online garantiert für seinen SaaS-Dienst während des Kalenderjahres eine Mindest-Verfügbarkeitsrate von 99,5%.

Sollte die Verfügbarkeit der SaaS unter die verpflichtende Mindestverfügbarkeitsrate von 99,5 % für das jeweilige Kalenderjahr fallen, haben Sie das Recht, ein Verfahren zur Geltendmachung von Servicegutschriften einzuleiten. Bei Genehmigung Ihres Antrages schreibt ISL Online Ihrem Konto 30 Servicegutschrift(en) gut.

Unter folgenden Umständen wird keine Servicegutschrift gewährt:

- a) **Planmäßige Wartung:** Ausfallzeiten aufgrund geplanter oder geplanter Wartungen.
- b) **Kontostatus:** Ausfallzeiten aufgrund unzureichender Mittel auf Ihrem ISL-Online-Konto oder bei Verstoß gegen die AGB.
- c) **Höhere Gewalt:** Ausfallzeiten aufgrund von Umständen, die außerhalb unserer Kontrolle liegen, wie z.B. Handlungen einer Regierungsbehörde, Krieg, Embargo, Feuer, Überschwemmung, längere Nichtverfügbarkeit oder Störung öffentlicher Versorgungs-, Telekommunikations- oder Internetdienste.

- d) **Missbrauch der Software:** Alle Ausfallzeiten, die sich aus Missbrauch der Software ergeben.

Selbst gehostete Lizenz

Dieser Abschnitt ist gültig für Kunden mit einem gültigen Abonnement für die Software, die diese, basierend auf einem On-Premise Lizenzmodell, in eigener Server-Infrastruktur vor Ort nutzen und darauf zugreifen. ISL Online hat keinen Zugriff auf solche lokalen Systeme und kann demnach die Verfügbarkeit des Dienstes nicht beeinflussen oder garantieren.

Kundensupport

Dieser Abschnitt ist gültig für alle Kunden mit einem gültigen und bezahlten Abonnement. ISL Online garantiert, dass die Kundensupport-Dienstleistungen innerhalb der in diesem SLA definierten Arbeitszeiten und Reaktionszeiten erbracht werden.

3. Planmäßige Wartung

Wir werden mindestens 48 Stunden im Voraus über geplante Wartungsarbeiten informieren und angemessene Anstrengungen unternehmen, um planmäßige Wartungsarbeiten während statistisch geringer Nutzungszeiten (basierend auf der durchschnittlichen Nutzung unserer Kunden), durchzuführen. Wir behalten uns das Recht vor, gelegentlich Notfallwartungen durchzuführen, über die weniger als 48 Stunden im Voraus informiert wird.

4. Kundensupport

Support-Kanäle

ISL Online ist bestrebt, seinen Nutzern eine außergewöhnliche Kundenbetreuung zu bieten. Um eine positive Erfahrung zu gewährleisten, bieten wir verschiedene Supportkanäle und Ressourcen an, um alle Fragen, Bedenken oder Probleme zu lösen, die beim Zugriff auf und bei der Nutzung der Software auftreten können.

- **Support-Portal:** ISL Online bietet ein [Support-Portal](#), in dem Sie eine umfassende Wissensdatenbank, häufig gestellte Fragen und hilfreiche Artikel finden. Dies ist ein hervorragender Ausgangspunkt für Selbsthilfe und Fehlerbehebung.
- **E-Mail:** Wenn Sie weitere Hilfe benötigen oder spezielle Fragen haben, können Sie sich per E-Mail an unser Support-Team wenden. Bitte senden Sie es an support@islonline.com und wir werden umgehend antworten und mit Ihnen zusammenarbeiten, um alle eventuell auftretenden Probleme zu lösen.
- **Live-Chat:** Für sofortige Hilfe bieten wir auf unserer Website Live-Chat-Support an. Sie können sich in Echtzeit mit einem Support-Mitarbeiter in Verbindung setzen, um Antworten und Anleitungen zu erhalten.

Stufen der Unterstützung

ISL Online bietet verschiedene Unterstützungsstufen, um auf die Bedürfnisse, Fragen und Probleme der Kunden einzugehen. Jede Ebene hat unterschiedliche Rollen und Verantwortlichkeiten.

- Der Kundendienst (Level 1) steht allen Kunden kostenlos zur Verfügung.
- Der technische Support (Level 2) steht allen Kunden gegen eine zusätzliche Gebühr zur Verfügung.
- Customer Success (Level 3) ist für Kunden verfügbar, die den Premium-Support gegen eine zusätzliche Gebühr abonniert haben.

Umfang der Unterstützung

Unsere Support-Dienstleistungen konzentrieren sich auf die Unterstützung bei Fragen im Zusammenhang mit den Produkten und Dienstleistungen von ISL Online. Wir bieten keinen Support für Angelegenheiten, die außerhalb des Geltungsbereichs der ISL Online-Produkte und Dienstleistungen liegen, wie z. B. Serverwartung, Betriebssysteme oder allgemeine Computerfehler.

Bitte beachten Sie, dass zusätzliche Gebühren anfallen können, wenn unser Kundensupport-Team bei nicht wahrheitsgemäßen Meldungen über kritische Probleme oder bei Störungen, die nicht mit ISL Online-Produkten und Dienstleistungen zusammenhängen, Unterstützung bietet.

5. Standard- & Premium-Support

Um einen optimalen Kundensupport zu bieten, versuchen wir jeweils Ihrem Standort, Ihrer Landessprache, sowie anderen Präferenzen entsprechend, das geeignete Personal oder autorisierte ISL Online-Partner zuzuordnen. Sind zu gegebenem Zeitpunkt keine lokalen Support-Mitarbeiter (in lokaler Sprache) verfügbar, wird der Support in englischer Sprache bereitgestellt.

Abhängig von der Art des Problems und für die erfolgreiche Diagnose und/oder Lösung des Problems kann es erforderlich sein, dass uns zusätzliche Informationen zur Verfügung gestellt werden, oder wir eine Remote-Desktop-Debugging-Sitzung mit Ihnen vereinbaren müssen. Bitte beachten Sie, dass unzureichende Kooperation von Seiten des Kunden die Problemlösung verzögern und Ansprüche auf eine Servicegutschrift erlöschen lassen können.

Premium Support ist gegen eine zusätzliche Gebühr für Kunden mit 10 oder mehr Lizenzen erhältlich. Es garantiert kürzere Reaktionszeiten und berechtigt zu weiteren Servicegutschriften.

Die folgende Tabelle zeigt die Reaktionszeiten für den von ISL Online bereitgestellten Kundensupport. Bitte beachten Sie, dass wir die Reaktionszeiten unserer autorisierten Partner nicht garantieren können. Die Anzahl der Servicegutschriften (Service Credit „SC“), die bei Überschreitung der Reaktionszeiten beansprucht werden können, ist ebenfalls in der Tabelle angegeben.

Art des Problems	Beschreibung	Antwortzeit	
		Standard-Support	Premium-Support
Kritisch	Die gesamte Software oder ein kritischer Teil davon ist nicht verwendbar, mit unmittelbaren Auswirkungen auf alle Benutzer.	8 Stunden (1 SC/h)	4 Stunden (2 SC/h)
Wesentlich	Ein wesentlicher, aber nicht unmittelbar kritischer Teil der Software ist nicht verwendbar; Eingeschränkte Nutzung des Dienstes für mehr als 50% der Anwender.	24 Stunden (1 SC/h)	12 Stunden (2 SC/h)
Geringfügig	Geringfügige Probleme, welche die Funktionalität der Software nicht beeinträchtigen, aber für mehr als 50 % der Benutzer eine gering beeinträchtigende Nutzung verursachen.	72 Stunden (1 SC/h)	36 Stunden (2 SC/h)

Geregelte Arbeitszeiten

Unser Kundensupport-Team steht Ihnen während der regulären Arbeitszeiten wie folgt zur Verfügung:

- Wochentage: 08:00 bis 22:00 Uhr Mitteleuropäische Zeit (MEZ)
- Ausnahmen: Am 1. Januar, 1. Mai und 25. Dezember ist unser Betrieb geschlossen.

24/7 Support

Unser 24/7-Support-Service ist darauf ausgelegt, unseren Benutzern rund um die Uhr Unterstützung bei kritischen Vorfällen zu bieten und sicherzustellen, dass Ihre Geschäftsabläufe reibungslos und effizient ablaufen.

- **Umfang des 24/7-Supports:** Dieser Service deckt nur kritische Probleme ab.
- **Meldung von Vorfällen:** Sie erhalten spezielle Notrufnummern und detaillierte Anweisungen zur Meldung der Vorfälle über unser Ticketsystem.
- **Reaktionszeit:** Unser Team ist bestrebt, kritische Vorfälle innerhalb von 4 Stunden nach der ersten Meldung zu bearbeiten.
- **Fortschrittsbenachrichtigung:** Sie werden umgehend über den Fortschritt der Problemlösung informiert.
- **Servicegebühr:** Der 24/7 Support Service ist gegen eine zusätzliche Gebühr erhältlich, die schriftlich detailliert beschrieben wird.

6. Ausfall oder fehlerhafter Service

Beim Vorfall einer Nichtverfügbarkeit, Fehlfunktion der Software oder eines fehlgeschlagenen Dienstes, sollten Sie uns unverzüglich, spätestens jedoch 3 Werktage nach Eintritt dieses Vorfalls benachrichtigen. Der Serviceanspruch muss über einen unserer Supportkanäle eingereicht werden.

Sie sind verpflichtet, die folgenden Informationen anzugeben:

- a) E-Mail-Adresse des betroffenen ISL Online Kontos.
- b) Ihre Kontaktinformationen.
- c) Datum und die Uhrzeit des Eintritts der Nichtverfügbarkeit, Fehlfunktion der Software oder eines fehlgeschlagenen Dienstes.
- d) Eine kurze Beschreibung der Merkmale der behaupteten Nichtverfügbarkeit oder Fehlfunktion oder eines fehlgeschlagenen Dienstes.

Ihre Meldung mit einem eventuellen Anspruch auf eine Servicegutschrift gilt als eingereicht, sobald Sie eine schriftliche Bestätigung und eine Ticketnummer von ISL Online erhalten haben. Sie werden benachrichtigt, sobald der Anspruch geklärt ist. Falls Ihr Antrag abgelehnt wird, wird in der Benachrichtigung die Grundlage für die Ablehnung angegeben.

7. Prozess der Geltendmachung von Servicegutschriften

Um einen Antrag auf Servicegutschrift zu stellen, kontaktieren Sie uns bitte innerhalb von sieben (7) Werktagen nach dem Endzeitpunkt des geltend gemachten Ausfalls oder fehlgeschlagenen Dienstes, für den eine Gutschrift angefordert wird. ISL Online wird Ihre Anfrage prüfen und Sie per E-Mail über das Ergebnis informieren. Wird Ihr Antrag abgelehnt, geben wir in der Benachrichtigung die Grundlage für die Ablehnung an. Bei Genehmigung wird Ihrem ISL-Online-Konto eine entsprechende Servicegutschrift gutgeschrieben.

Bitte beachten Sie, dass unzureichende Kooperation mit uns während des Lösungsprozesses sowie des Verfahrens zur Beantragung von Servicegutschriften zur Ungültigkeit Ihrer Servicegutschrift-Ansprüche führen kann.

Bitte beachten Sie auch Folgendes:

- Für denselben Zeitraum werden keine mehrfachen Servicegutschriften vergeben. Sollten während eines bestimmten Zeitraums mehrere Kriterien nicht erfüllt werden, wird nur eine einzelne Servicegutschrift generiert.
- Die Gesamtzahl aller Servicegutschriften für alle Ausfälle, die in einem Kalenderjahr aufgetreten sind, ist auf 30 beschränkt.
- Servicegutschriften können nicht in Form einer Rückerstattung in Anspruch genommen werden.