

Service-Level-Vereinbarung

Dieses Service Level Agreement beschreibt die Qualität der Dienstleistungen, die Learned dem Kunden auf der Grundlage des zwischen den Parteien vereinbarten Verbindungsvertrags bereitstellt. Dieses Service Level Agreement ist ein integraler und untrennbarer Bestandteil der für die Learned-Plattform geltenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

Artikel 1) *Definitionsliste*

In diesem Service Level Agreement werden einige Begriffe großgeschrieben. Diese Begriffe, sowohl im Singular als auch im Plural, haben immer die Bedeutung, die ihnen in der folgenden Übersicht gegeben wird.

1. **Backup:** eine Sicherungskopie der Plattform, die von Learned im Falle eines Fehlers wiederhergestellt werden kann Vorfälle.
2. **Verfügbarkeit:** der Zeitraum, in dem die Dienste während eines bestimmten Quartals über das Internet zugänglich sind, ausgedrückt als Prozentsatz, der anhand der in Artikel 3 dieser Service-Level-Vereinbarung festgelegten Formel berechnet wird.
3. **Endbenutzerfragen:** allgemeine Fragen zur Nutzung der Dienste, die über eine Benachrichtigung an den gesendet werden können Helpdesk kann eingereicht werden.
4. **Fehler:** alternative Bezeichnung für einen Vorfall.
5. **Funktionalitäten:** spezifische Eigenschaften oder Merkmale, die eine bestimmte Nutzung oder Anwendung der Dienste ermöglichen.
6. **Geplante Wartung:** alle regelmäßigen Wartungsarbeiten im Zusammenhang mit den Diensten, die nicht geplant sind gelten als Notfallwartung.
7. **Helpdesk:** der integrierte Chat innerhalb der Plattform, über den Endbenutzer mit dem Kundensupport-Team von Learned kommunizieren können.
8. **Vorfall:** die erhebliche Nichtübereinstimmung der Dienste mit den vereinbarten Spezifikationen sowie die Situation, in der eine Nichtverfügbarkeit vorliegt, die nicht auf die Wartung zurückzuführen ist.
9. **Links:** alle Links zu Software oder Diensten Dritter, unabhängig davon, ob diese mithilfe von verwendet werden oder nicht einer Application Programming Interface (API) etabliert.
10. **Bericht:** jeder vom Kunden an den Learned Helpdesk übermittelte Bericht. Dies kann eine Endbenutzerfrage, ein Vorfallbericht oder eine Änderungsanfrage umfassen.
11. **Nichtverfügbarkeit:** der Zeitraum, in dem eine Störung der Verfügbarkeit vorliegt, Dies führt dazu, dass die Dienste nicht über das Internet zugänglich sind.
12. **Wartung:** alle von Learned durchzuführenden Wartungsarbeiten, einschließlich geplanter Wartung und Notfallwartung, wie in Artikel 2 dieser Service-Level-Vereinbarung näher beschrieben.
13. **Wartungsfenster:** das Zeitfenster für die Durchführung der geplanten Wartung, wie in Artikel 2 dieser Service-Level-Vereinbarung angegeben.
14. **Lösungszeit:** die Zeit, die zwischen dem Zeitpunkt, an dem der Kunde einen Bericht über einen Vorfall einreicht, vergeht gemäß Artikel 7 des Service Level Agreements und dem Zeitpunkt, an dem Learned dem Kunden einen Workaround vorgeschlagen oder eine endgültige Lösung für den Vorfall realisiert oder vorgeschlagen hat.
15. **Point-in-Time-Wiederherstellungsrichtlinie:** Der Zeitpunkt, bis zu dem die Point-in-Time-Daten korrekt aus einem Backup abgerufen werden kann wiederhergestellt werden.
16. **Priorität:** Die einem Vorfall zugewiesene Priorität basierend auf seiner Auswirkung und Dringlichkeit davon gemäß Artikel 8 dieser Service-Level-Vereinbarung.
17. **Bürozeiten:** Die üblichen Öffnungszeiten von Learned sind Montag bis Freitag zwischen 9:00 und 18:00 Uhr (MEZ). Mit Ausnahme der niederländischen Feiertage gemäß dem Term Act.
18. **Reaktionszeit:** die Zeit, die zwischen dem Zeitpunkt, an dem der Kunde einen Bericht über einen Vorfall gemäß Artikel 8 dieser Service-Level-Vereinbarung übermittelt, und dem Zeitpunkt, an dem er erfahren wird, vergeht gibt eine erste inhaltliche Antwort.

19. **Notfallwartung:** unvorhergesehene Wartungsarbeiten infolge von Vorfällen, die angesichts der Auswirkungen und Dringlichkeit des Vorfalls ein sofortiges Eingreifen von Learned erfordern.
20. **Änderungsanfrage:** eine Anfrage des Kunden bezüglich der Implementierung von Änderungen in der Konfiguration oder bezüglich der Implementierung technischer oder funktionaler Anpassungen der Dienste.
21. **Workaround:** eine vorübergehende Lösung für einen Vorfall, die die Ursache des Vorfalls nicht oder nicht vollständig beseitigt, die Folgen des Vorfalls für den Kunden jedoch erheblich begrenzt.

Andere großgeschriebene Begriffe in diesem Service Level Agreement haben stets die in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen beschriebene Bedeutung.

Artikel 2) Allgemein

1. Die von Learned in diesem Service Level Agreement bereitgestellten Garantien oder Ergebnisverpflichtungen gelten nicht, wenn:
- A. vom Kunden oder Endnutzern Änderungen an den Diensten vorgenommen oder Maßnahmen ergriffen wurden, die gemäß dem Anschlussvertrag, den Geschäftsbedingungen oder anderen schriftlichen Vereinbarungen zwischen den Parteien nicht zulässig sind;
 - B. der Vorfall oder die Meldung das Ergebnis von Fehlern oder Problemen mit Hardware, Software oder Materialien Dritter ist, deren Verwendung Learned vom Kunden vorgeschrieben wurde;
 - C. der Kunde hat angemessene Ratschläge oder Anweisungen von Learned in Bezug auf die Dienste nicht, nicht vollständig oder nicht rechtzeitig befolgt;
 - D. der Vorfall oder die Meldung mit einer höheren Belastung der Dienste verbunden ist, als dies im Anschlussvertrag, den Geschäftsbedingungen oder anderen schriftlichen Vereinbarungen zwischen den Parteien zulässig ist; ob höhere
 - e. Gewalt vorliegt.
2. Dieses Service Level Agreement bezieht sich ausdrücklich nicht auf Links. Learned hat keinen oder nur begrenzten Einfluss auf den Betrieb dieser Links und kann daher keine Garantien für deren Betrieb geben.
3. Obwohl in den in den Artikeln 1 und 2 dieses Artikels beschriebenen Situationen jegliche Garantien oder Ergebnisverpflichtungen von Learned erlöschen, wird Learned alle Anstrengungen unternehmen, um den Kunden bestmöglich zu unterstützen. Eventuell in diesem Zusammenhang anfallende Kosten gehen jedoch zu Lasten des Kunden und werden ihm aufgrund einer Nachkalkulation zum üblichen Stundensatz von Learned in Rechnung gestellt.

Artikel 3) Wartung der Dienste

1. Learned erbringt die Dienstleistungen für den Kunden während der Laufzeit des Service Level Agreements aufrecht erhalten. Die von Learned durchzuführenden Wartungsarbeiten bestehen aus:
- A. **Korrektive Wartung:** Behebung von Fehlern, die vom Kunden oder Dritten gemeldet oder von Learned beobachtet wurden.
 - B. **Adaptive Wartung:** Hinzufügen neuer Funktionalitäten und/oder Erweiterung bestehender Funktionalitäten.
 - C. **Vorbeugende Wartung:** Maßnahmen ergreifen, um Vorfälle in der Zukunft zu vermeiden oder zu verhindern.
 - D. **Perfekte Wartung:** Verbesserung oder Optimierung des Betriebs bestehender Funktionalitäten.
2. Wartungsarbeiten können dazu führen, dass die Dienste vorübergehend nicht oder nur eingeschränkt verfügbar sind. Um die durch die von Learned durchzuführenden Arbeiten verursachten Unannehmlichkeiten zu begrenzen, wird Learned alle Anstrengungen unternehmen, die geplante Wartung außerhalb der Bürozeiten des Kunden durchzuführen.
3. Ungeachtet dieses Artikels kann die geplante Wartung auch während der Bürozeiten des Kunden durchgeführt werden, wenn die durchzuführenden Arbeiten voraussichtlich nicht zu einer Nichtverfügbarkeit führen werden.

4. Learned wird sich bemühen, den Kunden im Falle einer geplanten Wartung mindestens 7 Tage im Voraus per E-Mail über die Art und die voraussichtliche Dauer der Arbeiten zu informieren.
5. Aufgrund ihrer Auswirkung und Dringlichkeit kann eine Notfallwartung jederzeit durchgeführt werden, auch wenn die Notfallwartung zu einer vorübergehenden Nichtverfügbarkeit führen kann. Learned wird sich bemühen, den Kunden im Falle einer Notfallwartung so schnell wie möglich über die Art und die voraussichtliche Dauer der Arbeiten zu informieren.
6. Die Wartung kann dazu führen, dass bestehende Funktionalitäten angepasst werden und/oder verbessert, um die Plattform zu optimieren. Learned wird sich bemühen, den Kunden mindestens 7 Tage lang zu informieren im Voraus per E-Mail informiert zu werden, wenn es zu einer wesentlichen Änderung der Funktionalität kommt.

Artikel 4) Verfügbarkeit

1. Learned garantiert eine Verfügbarkeit von 98 % pro Quartal.
2. Die Verfügbarkeit wird von Learned monatlich bestimmt. Die Berechnung der Verfügbarkeit gemäß Artikel 4.1 basiert immer auf der unten beschriebenen Formel.

$$= \frac{T_m - O_m}{T_m} \times 100 \%$$

T_m = Gesamtzahl der Minuten im jeweiligen Quartal

O_m = (die Summe) der Anzahl der Minuten der Nichtverfügbarkeit im betreffenden Quartal

B = erreichte Verfügbarkeit im jeweiligen Quartal

3. Bei der Berechnung der Verfügbarkeit anhand der oben beschriebenen Formel Nichtverfügbarkeit aufgrund höherer Gewalt nicht inbegriffen.

Artikel 5) Backups

1. Learned speichert automatisch alle vier Stunden, pro Woche und pro Monat ein Backup der Plattform.
2. Learned verfügt über eine Point-in-Time-Wiederherstellungsrichtlinie von sieben (7) Tagen.
3. Die von Learned erstellten Backups werden für einen Zeitraum von zwölf Monaten aufbewahrt. Diese werden dann automatisch gelöscht.
4. Die von Learned erstellten Backups sind in erster Linie für Fehler seitens Learned bestimmt. Wenn der Kunde Learned auffordert, bestimmte Dateien ohne solche Fehler wiederherzustellen oder bereitzustellen, kann Learned dem Kunden hierfür angemessene Kosten auf der Grundlage der üblichen Stundensätze in Rechnung stellen.

Artikel 6) Beratungsstelle

1. Learned wird dem Kunden in diesem Fall angemessenen Support bieten Fragen von Endbenutzern. Der Kunde kann Learned während der Bürozeiten über den Chat auf der Plattform kontaktieren und einen Bericht einreichen.
2. Learned wird sich nach Kräften bemühen, die Fragen des Endbenutzers innerhalb eines (1) Werktages zu beantworten Kommentar.
3. Learned wird dem Kunden für den oben beschriebenen Support keine gesonderten Kosten in Rechnung stellen aufgeladen werden. Wünscht der Kunde hingegen außerhalb des Leistungsumfangs liegende Arbeiten, so gelten die Regelungen zu „Mehrarbeiten“ im Anschlussvertrag.

Artikel 7) Änderungswünsche

1. Eventuelle Änderungswünsche können vom Kunden beim Helpdesk eingereicht werden.
2. Learned wird sich nach besten Kräften bemühen, innerhalb einer Frist von fünf (5) Werktagen zu beurteilen, ob a Ob ein Änderungswunsch umgesetzt werden kann oder nicht und um dem Kunden Feedback zu geben.

3. Die tatsächlich benötigte Zeit zur Umsetzung des Änderungsantrags hängt teilweise von der Art des Änderungsantrags ab und kann daher von Fall zu Fall unterschiedlich sein. Die Parteien vereinbaren in Absprache, innerhalb welcher Frist (und ggf. zu welchem Zeitpunkt) der Change Request umgesetzt wird.

Artikel 8) Vorfälle melden

1. Stellt der Kunde bei der Nutzung der Dienste einen Vorfall fest, wird er diesen melden einen Bericht an den Helpdesk senden. Der Helpdesk ist rund um die Uhr auf der Plattform verfügbar. Die Reaktionszeit von Learned hängt von den Geschäftszeiten und der Priorität des Vorfalls ab.
2. Bei der Meldung eines Vorfalls muss der Kunde mindestens die nachstehenden Informationen angeben zur Weitergabe an Learned:
 - A. der Firmenname;
 - B. den Namen und die Kontaktdaten der Kontaktperson für die weitere Nachverfolgung des Vorfalls;
 - C. eine vollständige und klare Beschreibung des Vorfalls;
 - D. eine Beschreibung aller vom Kunden bereits unternommenen Schritte;
 - e. die Folgen und das Ausmaß des Vorfalls;
 - F. den Status des Vorfalls.
3. Der Kunde gewährleistet, dass die übermittelte Meldung richtig und vollständig ist. Ist dies nicht der Fall, ist Learned möglicherweise nicht in der Lage, rechtzeitig auf den betreffenden Vorfall zu reagieren und/oder den betreffenden Vorfall nicht zu lösen.
4. Der Kunde wird Learned im Rahmen der Untersuchung und Bearbeitung der vom Kunden übermittelten Meldung in angemessener Weise unterstützen. Dies bedeutet unter anderem, aber nicht ausschließlich, dass der Kunde Learned alle Informationen zur Verfügung stellt und möglicherweise Zugriff auf von ihm verwaltete Standorte, Dienste oder Konten gewährt, soweit dies für die Bearbeitung des Vorfalls erforderlich ist.
Learned kann die Bearbeitung der Meldung aussetzen, wenn der Kunde nicht die erforderliche Mitwirkung leistet.

Artikel 9) Umgang mit Vorfällen

1. Ein Learned-Mitarbeiter wird so schnell wie möglich auf die vom Kunden übermittelte Vorfallmeldung reagieren möglich und legen Sie dann die Priorität fest. Die Priorität wird anhand der Auswirkung und Dringlichkeit des Vorfalls bestimmt. Die Auswirkungen und die Dringlichkeit werden gemäß der nachstehenden Übersicht anhand der vom Kunden bereitgestellten Informationen ermittelt.

Auswirkungen	
Kategorie	Beschreibung
Hoch (H)	- Eine große Gruppe von Kundenendbenutzern ist betroffen - Der Dienst ist nicht vollständig verfügbar - Es besteht ein hohes Risiko eines Reputationsschadens
Mittel (M)	- Eine begrenzte Gruppe von Endbenutzern des Kunden ist betroffen - Einige Funktionen der Plattform sind nicht verfügbar - Es ist wahrscheinlich, dass es zu Reputationsschäden kommt
Niedrig (L)	- Nur eine kleine Anzahl von Endbenutzern ist betroffen - Begrenzte, nicht kritische Funktionen der Plattform sind nicht verfügbar - Die Gefahr eines Reputationsschadens ist nur gering

Dringlichkeit	
Kategorie	Beschreibung
Hoch (H)	- Der Schaden durch den Vorfall steigt schnell an - die gestörten Prozesse sind stark zeitgebunden - schnelles Eingreifen kann eine Verschlimmerung des Vorfalls verhindern
Mittel (M)	- Der durch den Vorfall verursachte Schaden wird mit der Zeit erheblich zunehmen - Die gestörten Prozesse können um einige Zeit verschoben werden
Niedrig (L)	- Der durch den Vorfall verursachte Schaden wird mit der Zeit nur geringfügig zunehmen - Die gestörten Prozesse sind nicht oder kaum zeitgebunden

2. Abhängig von den Auswirkungen und der Dringlichkeit, die einem Vorfall zugewiesen werden, wird Learned an dem Vorfall arbeiten wird gemäß der nachstehenden Matrix eine Priorität zugewiesen.

		Auswirkungen		
		Hoch (H)	Mittel (M)	Niedrig (L)
Dringlichkeit	Hoch (H)	1	2	3
	Mittel (M)	2	3	4
	Niedrig (L)	3	4	5

3. Wenn der Kunde mit der von Learned dem Vorfall zugewiesenen Priorität nicht einverstanden ist, wird der Kunde dies unverzüglich dem Helpdesk melden. Anschließend wird die Angelegenheit an die Managementebene weitergeleitet, um eine angemessene Lösung zu finden. In diesem Fall werden die Parteien alle Anstrengungen unternehmen, um eine Einigung über die Priorität des betreffenden Vorfalls zu erzielen.
4. Learned wird alle Anstrengungen unternehmen, um die unten angegebene Reaktionszeit einzuhalten, abhängig von der dem Vorfall zugewiesenen Priorität.

Priorität	Reaktionszeit (in Geschäftszeiten)
1 (Kritik)	4
2 (Hoch)	4
3 (Durchschnitt)	8
4 (Niedrig)	8
5 (leicht)	16

5. Learned wird angemessene Anstrengungen unternehmen, um den Kunden bei der Lösung eines Vorfalls zu unterstützen um Sie in regelmäßigen Abständen über seinen Fortgang und die voraussichtliche Dauer der weiteren Bearbeitung des Vorfalls zu informieren.

Artikel 10) Ausgangsregelung

- Im Falle einer Kündigung des Anschlussvertrages oder im Falle einer Insolvenz von Learned
Learned leistet dem Kunden angemessene Kooperation bei der Übertragung der über die Dienste gespeicherten Daten an den Kunden selbst.
- Learned stellt dem Kunden die Daten in einem gängigen Dateiformat (PDF oder CSV) zur Verfügung in einer Weise, die in Absprache zwischen den Parteien festgelegt wird.

1. Alle zusätzlichen Kosten, die Learned für die Bereitstellung der in diesem Artikel beschriebenen Dienste entstehen Mitwirkungshandlungen gehen zu Lasten des Kunden. Diese Kosten werden von Learned auf Basis einer Nachkalkulation zum üblichen Stundensatz berechnet.
2. Learned ist zur Erbringung der in diesem Artikel beschriebenen Mitwirkung erst verpflichtet, nachdem der Kunde sämtliche Verpflichtungen erfüllt hat die gemäß dem Anschlussvertrag und diesem Service Level Agreement fälligen Beträge vollständig bezahlt und alle sonstigen Verpflichtungen aus dem Anschlussvertrag und diesem Service Level Agreement vollständig erfüllt hat.
3. Nachdem Learned die in diesem Artikel beschriebene Mitarbeit geleistet hat oder der Kunde dies getan hat weist darauf hin, dass eine Zusammenarbeit in diesem Zusammenhang nicht erforderlich ist, ist Learned berechtigt, die über die Dienste gespeicherten Daten und etwaige Backups davon zu vernichten oder zu löschen.