

Anbieter: diSCIS GmbH, Weberstr. 2-4, 68165 Mannheim

Geltungsbereich: Dieses SLA gilt für alle Kunden, die finspex als Cloud-Service (SaaS) im Rahmen eines Paket-Abonnements (Paket-Abo) nutzen.

1. Leistungsgegenstand

- Dieses Service Level Agreement beschreibt die Dienstqualitäten, Supportzeiten, Verfügbarkeiten und Reaktionszeiten im Rahmen der Bereitstellung von finspex durch die diSCIS GmbH.

2. Betriebszeit und Verfügbarkeit

2.1 Verfügbarkeit der Anwendung:

- finspex wird als Webanwendung zur Verfügung gestellt.
- Der Anbieter gewährleistet eine Verfügbarkeit von 99,5 % im Monatsmittel.

2.2 Verfügbarkeitszeitraum:

- Montag bis Sonntag, 00:00–24:00 Uhr (365 Tage/Jahr)
- Ausgenommen sind Wartungsfenster (siehe 2.3)

2.3 Wartungsfenster:

- Regelmäßige Wartung: werktags von 19:00–07:00 Uhr
- Bei geplanter Wartung mit Unterbrechung >15 Minuten erfolgt eine Ankündigung mindestens 36 Stunden im Voraus.

2.4 Nichtverfügbarkeiten zählen nicht zur SLA-Bewertung, wenn sie verursacht sind durch:

- Höhere Gewalt (z. B. Naturkatastrophen, Krieg, Stromausfall)
 - Ursachen im Einflussbereich des Kunden (z. B. Internetverbindung)
 - Unautorisierte Eingriffe durch Dritte
-

3. Support und Reaktionszeiten

3.1 Service Desk (E-Mail Support):

- **support@finspex.de**
- Mo–Fr von 09:00–17:00 Uhr (Feiertage in NRW ausgenommen)

3.2 Ticketprioritäten und Reaktionszeiten:

Priorität	Beschreibung	Reaktionszeit
Kritisch (P1)	Systemausfall, keine Nutzung möglich	4 Stunden (SLA-Zeit)
Hoch (P2)	Funktionsstörung mit gravierenden Einschränkungen	8 Stunden
Mittel (P3)	Einzelproblem, Workaround möglich	1 Werktag
Niedrig (P4)	Allgemeine Fragen oder kosmetische Probleme	2 Werktage

Reaktionszeit = Zeit bis zur ersten qualifizierten Rückmeldung (nicht: Lösung).

4. Backup & Datensicherung

- Tägliches Backup der Anwendungsdaten auf gesonderten Systemen
- Aufbewahrung: 7 Tage
- Wiederherstellungszeit (RTO): max. 24 Stunden
- Wiederherstellungspunkt (RPO): max. 24 Stunden Datenverlust

5. Monitoring & Betrieb

- Infrastruktur wird rund um die Uhr überwacht (Monitoring, Logging)
- Notfallmaßnahmen sind definiert und dokumentiert
- Sicherheitsupdates und Patches werden regelmäßig eingespielt

6. SLA-Verletzung & Eskalation

- Bei SLA-Unterschreitung auf P1/P2-Level kann der Kunde eine Prüfung beantragen.
- Bei berechtigter SLA-Verletzung können **Gutschriften** oder **Serviceverlängerungen** angeboten werden (Goodwillregelung, kein automatischer Anspruch).

- Eskalationen sind möglich an: operations@discis.de

7. Änderungen & Gültigkeit

- Dieses SLA ist Teil der AGB und gilt mit Buchung eines Pakets als akzeptiert.
 - diSCIS behält sich Änderungen vor, informiert aber mindestens 30 Tage vor Inkrafttreten.
-

Zusammenfassung (SLA Key Facts)

Bereich	SLA-Ziel
Verfügbarkeit	99,5 % (Monatsmittel)
Reaktionszeit (P1)	≤ 4 Stunden
Backup-Frequenz	Täglich
Wiederherstellung	≤ 24 Stunden (RTO)
Wartungsfenster	Ankündigung ≥ 36 Stunden