

**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 % 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 und am Wochenende
- 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):

- **noworm@discis.de**
- Mo–Fr von 09:00–17:00 Uhr (Feiertage in BW ausgenommen)

#### 3.2 Ticketprioritäten und Reaktionszeiten:

Priorität	Beschreibung	Reaktionszeit
<b>Kritisch (P1)</b>	Systemausfall, keine Nutzung möglich	4 Stunden (SLA-Zeit)
<b>Hoch (P2)</b>	Funktionsstörung mit gravierenden Einschränkungen	8 Stunden
<b>Mittel (P3)</b>	Einzelproblem, Workaround möglich	1 Werktag
<b>Niedrig (P4)</b>	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: [knut.fischer@discis.de](mailto:knut.fischer@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 % (Monatsmittel)
Reaktionszeit (P1)	≤ 4 Stunden
Backup-Frequenz	Täglich
Wiederherstellung	≤ 24 Stunden (RTO)
Wartungsfenster	Ankündigung ≥ 36 Stunden