

Service Level Agreement (SLA)

1. Verfügbarkeit

Widas stellt dem Kunden das abonnierte Produkt in einer von Widas betriebenen Cloudinfrastruktur einschließlich der notwendigen Zugänge ab dem vereinbarten Bereitstellungszeitpunkt gemäß den nachfolgenden Regelungen zur Verfügung.

1.1 Monatliche Verfügbarkeit

Widas gewährleistet, je nach vereinbarten Plan, eine monatliche Verfügbarkeit des vertragsgegenständlichen Produkts von

- Essentials/Standard: 99% pro Monat
- Pro/Enterprise: 99,9% pro Monat
- High Availability (Zusatzbuchung erforderlich): 99,99 pro Monat.

1.2 Berechnung

Die monatliche Verfügbarkeit nach Ziff. 1.1 berechnet sich aus der Anzahl von Minuten im Kalendermonat abzüglich der Ausfallzeit im selben Kalendermonat, außer der Ausnahmen (Ziff. 1.3), dividiert durch die Anzahl der Minuten im Kalendermonat.

„Ausfallzeit“ ist eine Periode von mindestens einer Minute in welcher mehr als fünf Prozent Authentifizierungsfehler auftreten. Dies wird durch einen Monitoring Service, wie 24x7 gemessen. Zusätzlich wird die Ausfallzeit durch die Fehlerquote im BackEnd-Server ermittelt.

1.3 Ausnahmen

Ausgenommen von der Verfügbarkeit gemäß dieser Ziff. 1 sind

- Wartungsarbeiten an den Systemen von Widas und ihren Dienstleistern, die für den Erhalt und die Sicherheit des laufenden Betriebs oder zur Durchführung von Updates oder Upgrades notwendig sind;
- Umstände außerhalb der Kontrolle von Widas ID, einschließlich höherer Gewalt;
- Defekte in Software oder Hardware, die unter Kontrolle des Abonnenten liegen und Ausfälle bewirken.

In der Regel wird Widas eine Wartung an Wochenenden zwischen Samstag 09:00 Uhr und Sonntag 18:00 Uhr oder nachts an jedem Wochentag in der Zeit zwischen 23:00 Uhr und 07:00 Uhr

am nächsten Morgen durchgeführt. In Ausnahmefällen kann Widas eine Systemwartung auch unter Rücksichtnahme auf den laufenden Betrieb auch in allen übrigen Zeiten durchführen. In solchen Fällen informiert Widas den Kunden über geplante Systemwartungen so früh wie möglich, spätestens aber eine Kalenderwoche vor der Systemwartung. Andere Wartungsfenster sind in Absprache mit dem Kunden möglich.

1.4 Vertragsstrafe

Hält Widas die vereinbarte Verfügbarkeit unter dieser Ziff. 1 nicht ein, zahlt Widas eine Vertragsstrafe, die sich an den Unterschreitungen der Verfügbarkeiten orientiert:

Verfügbarkeit (V)	Vertragsstrafe als Prozentsatz von der monatlichen Servicegebühr		
	Essentials/Standard	Pro/Enterprise	High Availability
$\geq 99,99\%$	-	-	-
99,90%	-	-	10%
$99,90\% > V \geq 99,00\%$	-	10%	20%
$99,00\% > V \geq 98,00\%$	10%	20%	30%
$98,00\% > V \geq 97,00\%$	20%	30%	40%
$97,00\% > V \geq 96,00\%$	30%	40%	50%
$96,00\% > V \geq 95,00\%$	40%	50%	-
$95,00\% > V$	50%	-	-

Im Übrigen gelten die Regelungen zur Haftung in den jeweiligen Allgemeinen Geschäfts- und Nutzungsbedingungen.

2. Kundensupport

2.1 Supportleistungen

Widas bietet dem Kunden Supportleistungen an. Die Nutzer des Kunden haben, die in Kapitel 2.2. Erreichbarkeit definierten Möglichkeiten, Supportanfragen einzureichen.

Der Kunde kann Supportanfragen, im Servicepacket definierten Umfang monatlich stellen, siehe Kapitel Servicebeschreibung. Sollte es sich bei einer Supportanfrage, um eine Leistungsstörung des Produkts handeln, dann wird diese als Störungsmeldung bearbeitet und demnach nicht von den Supportanfragen abgezogen. Zusätzliche Supportanfragen werden mit 100,-- €/Anfrage zzgl. MwSt. in Rechnung gestellt.

Sämtliche Kommunikation kann – je nach Kundenwunsch – auf Deutsch oder Englisch stattfinden. Andere Sprachen werden supportseitig aktuell nicht angeboten.

2.2 Erreichbarkeit

Die Servicehotline ist über die nachfolgenden Wege zu erreichen:

Ticketing-System:

<https://support.cnips.io>

E-Mail-Adresse:

support@widas.de

Der Kundensupport ist von Montag bis Freitag zwischen 09:00 und 17:00 Uhr erreichbar. Dies gilt nicht an Feiertagen im Bundesland Baden-Württemberg, sowie jeweils am 24. Dezember und 31. Dezember eines Jahres. Außerhalb dieser Zeiten erfolgt die Reaktion durch Widas nach Verfügbarkeit.