



Leistungsbeschreibung SLA

der

Gentlent GmbH
Am Trippelsberg 92
40589 Düsseldorf
Germany

Die vorliegende Leistungsbeschreibung für Service Level Agreements („SLA“) gilt für die IT-Dienstleistungen der Gentlent GmbH (auch als „wir“ oder „Gentlent GmbH“ bezeichnet), die an Kunden (nachfolgend „Kunde“) im Rahmen der Vereinbarung über SLA bereitgestellt werden. Sie werden Bestandteil des zwischen der Gentlent GmbH und dem Kunden geschlossenen IT-Dienstleistungsvertrag, sofern im Bestellprozess bzw. im IT-Dienstleistungsvertrag selbst auf die Geltung dieser Leistungsbeschreibung SLA verwiesen wurde. Im Übrigen gelten die Regelungen des IT-Dienstleistungsvertrages und seinen Anlagen.

1. Präambel

Im Rahmen eines vereinbarten SLA Supports erbringt die Gentlent GmbH Fehlerbehebungen und Unterstützungsleistungen zu den in diesen SLA vereinbarten Service-, Reaktionszeiten zu den Konditionen des IT-Dienstleistungsvertrages.

2. Umfang der SLA Leistungen

| Umfang | Beschreibung |
|--------------------|---|
| Verfügbarkeit | Verfügbarkeit der Software = 99,95%, berechnet auf 30 Tage im Monat mit Ausnahme von Wartungsfenstern. |
| Softwaremanagement | <ul style="list-style-type: none">• Betrieb und Überwachung der Funktionalität der IT-Dienstleistungen und ihrer Komponenten inkl. Installation von Minor Updates des Systems (z.B. Version 3.1.x) und integrierte Open Source Komponenten Dritter.• Aktualisierung, Weiterentwicklung, Neuentwicklung und Prüfung von Inhalten und Performance. |
| Umfang | <ul style="list-style-type: none">• Monitoring 24/7. Updates werden schnellstmöglich bzw. automatisiert installiert. Sollten Ausfälle vorhersehbar sein, erfolgt die Installation mit vorheriger Ankündigung.• Individuelle Support-Leistungen auf Anfrage des Kunden bzw. in Absprache mit dem Kunden gegen gesonderte Vergütung. |

3. Service-, Reaktions- und Wiederherstellungszeiten

Anschrift / Address
Gentlent GmbH
Am Trippelsberg 92
40589 Düsseldorf
Germany

Kontakt / Contact
E-Mail: support@gentlent.com
Tel.: +49 (0) 211 86843 - 0
Fax: +49 (0) 211 86843 - 999
Web: <https://www.gentlent.com>

Rechtliches / Legal Details
Amtsgericht Düsseldorf
HR-Nr.: HRB 103552
USt.-ID: DE366296666
CEO: Tom Klein, Florian Oliver Elke

Bankkonto / Bank Account
SOLARIS SE
IBAN: DE71 1101 0101 5786 2498 11
BIC: SOBKDEB2XXX



Sämtliche unter dieser Ziffer genannten Service-, Reaktions- und Wiederherstellungszeiten beziehen sich auf die Erbringung unserer SLA Leistungen, die ggf. zu einer gesonderten Vergütung im Rahmen des Bestellprozesses gebucht und damit Teil des IT-Dienstleistungsvertrages geworden sind.

3.1. Standard Servicezeiten

Unsere Standard-Servicezeiten sind festgelegt auf: Montag bis Freitag jeweils in der Geschäftszeit von 9.00 Uhr - 18.00 Uhr (Ortszeit Düsseldorf/Deutschland). Ausgeschlossen werden Samstage und Sonntage, sowie bundeseinheitliche Feiertage in Deutschland.

Innerhalb dieser Servicezeiten erfolgt die Bearbeitung der Anfragen durch unsere Support-Mitarbeiter. Bei kritischen Störungen mit Priorität 1 (siehe unten) ist eine telefonische Kontaktaufnahme in der Servicezeit möglich.

Im Regelfall stehen die anderen elektronischen Kommunikationswege auch außerhalb dieser Servicezeiten zur Verfügung. Wartungsarbeiten können ohne vorherige Ankündigung außerhalb der Standard-Servicezeiten vorgenommen werden.

3.2. Reaktionszeit

Die Reaktionszeit beginnt mit der entsprechenden Anfrage bzw., soweit vorhanden, mit der Erstellung eines Tickets in unserem Ticketsystem, innerhalb der Servicezeiten. Wird die Anfrage bzw. das Ticket außerhalb der Servicezeiten gestellt, startet die Reaktionszeit mit dem Beginn der nächsten Servicezeit. Die Reaktionszeit läuft nur während der Servicezeiten.

Die Reaktionszeit endet mit der ersten qualifizierten Reaktion unsererseits. Eine qualifizierte Reaktion kann eine Rückfrage zum Störungsbild, eine Erläuterung der weiteren Vorgehensweise oder ein Lösungsvorschlag sein.

Die u.g. Frist beginnt nur zu laufen, wenn die Mitwirkungen den Kunden erfüllt sind, d.h. wenn eine Qualifizierte Support-Anfrage erfolgt ist.

3.3. Wiederherstellungszeit

Konkrete Wiederherstellungszeiten werden von uns, vorbehaltlich gesonderter Absprachen im Einzelfall, nicht verbindlich zugesagt.

3.4. Qualifizierte Support-Anfrage

Eine Qualifizierte Support-Anfrage ist unbedingte Voraussetzung für die schnelle Bearbeitung und die schnelle Lösung eines Problems bzw. die Behebung einer Störung. Eine Qualifizierte Support-Anfrage enthält eine ausführliche Beschreibung des Störungsbildes. Die folgenden Fragen sind dabei zu beantworten:

- Handelt es sich um eine Störung (Incident) oder um eine andere Anfrage-Kategorie z. B. Request for Information

Anschrift / Address
Gentlent GmbH
Am Trippelsberg 92
40589 Düsseldorf
Germany

Kontakt / Contact
E-Mail: support@gentlent.com
Tel.: +49 (0) 211 86843 - 0
Fax: +49 (0) 211 86843 - 999
Web: <https://www.gentlent.com>

Rechtliches / Legal Details
Amtsgericht Düsseldorf
HR-Nr.: HRB 103552
USt.-ID: DE366296666
CEO: Tom Klein, Florian Oliver Elke

Bankkonto / Bank Account
SOLARIS SE
IBAN: DE71 1101 0101 5786 2498 11
BIC: SOBKDEB2XXX



oder Change-Request? Die Anfrage muss entsprechende Informationen und Begründungen enthalten.

- Wie äußert sich die Störung? Was funktioniert nicht mehr? Die exakten Fehlermeldungen sind erforderlich.
- Wie ist das Problem nachvollziehbar und reproduzierbar?
- Wo tritt das Problem auf? Welche Apps, Services, Produkte und Systeme sind betroffen?
- Seit wann besteht die Störung?
- Zusatzinformationen wie Screenshots etc.
- Angabe der Priorität (1 = schwer bis 3 = nicht dringend).

| Kategorie | Beschreibung |
|---------------------------|--|
| Prio 1 - Schwerer Fehler | Reaktionszeit während der Servicezeiten 2 Stunden |
| Prio 2 - Fehler | Reaktionszeit während der Servicezeiten 8 Stunden |
| Prio 3 - Beeinträchtigung | Reaktionszeit während der Servicezeiten 24 Stunden |

4. Fehlerkategorien

Im Folgenden stellen wir die Fehlerkategorien dar, auf die sich die o.g. Reaktionszeiten beziehen.

| Kategorie | Beschreibung |
|---------------------------|--|
| Prio 1 - Schwerer Fehler | Arbeiten ist generell unmöglich oder unzumutbar: <ul style="list-style-type: none">• IT-Dienstleistungen sind nicht erreichbar• Antwortzeiten liegen dauerhaft über > 60 Sekunden• Essentielle Funktionen sind nicht funktional, z.B: Formular Absenden, Login, Speichern• Der Fehler betrifft einen Großteil der Anwender |
| Prio 2 - Fehler | Arbeiten ist stark beeinträchtigt, z.B.: <ul style="list-style-type: none">• Antwortzeiten liegen dauerhaft > 30 Sekunden• Essentielle Funktionen sind teilweise fehlerhaft: Formular Absenden, Login, Speichern• Der Fehler betrifft die Minderheit der Anwender |
| Prio 3 - Beeinträchtigung | Arbeiten ist geringfügig beeinträchtigt, z.B.: <ul style="list-style-type: none">• Darstellungsprobleme• Nebenfunktionen• Der Fehler betrifft nur einzelne Anwender |

5. Leistungsausschluss

In den hier dargestellten Fällen leisten wir grds., also vorbehaltlich individueller Absprachen, keine Leistungen im Rahmen unseres SLA Supports.

| Kategorie | Beschreibung | | |
|--|--|---|--|
| Anschrift / Address Gentlent GmbH Am Trippelsberg 92 40589 Düsseldorf Germany | Kontakt / Contact E-Mail: support@gentlent.com Tel.: +49 (0) 211 86843 - 0 Fax: +49 (0) 211 86843 - 999 Web: https://www.gentlent.com | Rechtliches / Legal Details Amtsgericht Düsseldorf HR-Nr.: HRB 103552 USt.-ID: DE366296666 CEO: Tom Klein, Florian Oliver Elke | Bankkonto / Bank Account SOLARIS SE IBAN: DE71 1101 0101 5786 2498 11 BIC: SOBKDEB2XXX |



**Nicht
enthalten**

- Leistungen außerhalb vereinbarter Zeiten;
- Leistungen bei Einsatz des Produkts außerhalb der von der Gentlent GmbH vorgesehenen Einsatzzwecke;
- Leistungen für nicht von der Gentlent GmbH vorgenommene Modifikationen am Quellcode oder sonstigen Komponenten;
- Leistungen für Programme oder Programmteile, die nicht zum Produkt gehören;
- Leistungen für das Produkt, für das von der Gentlent GmbH bereitgestellte Updates oder sonstige Fehlerbehebungen nicht installiert wurden und der gemeldete Fehler darin bereits behoben wurde;
- Leistungen für ein Produkt mit einem Release-Stand, dass von der Gentlent GmbH grundsätzlich nicht mehr gepflegt wird;
- Leistungen, die in den Geschäftsräumen von der Gentlent GmbH erbracht werden können, auf Wunsch des Kunden aber an einem anderen Ort erbracht werden;
- Leistungen, die erforderlich werden, weil der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nicht nachkommt.
- Unterstützung bei der Rücksetzung von Passwörtern und bei der Eingabe von Benutzernamen;
- Unterstützung bei Entsperrung des Benutzerkontos aufgrund falscher Anmeldeversuche;
- Beratung hinsichtlich des Einsatzes und der Anwendung der IT-Dienstleistungen;
- Einweisung und Schulung von Mitarbeitern des Kunden;
- Entwicklung von kundenspezifischen Anpassungen;
- Support- und Pflege von Software, die individuell für Sie entwickelt wurde;
- Inanspruchnahme von Support- und Pflege-Leistungen bei Fehlern und Störungen, die nicht von uns zu vertreten sind;
- Unterstützung bei der Installation oder Konfiguration von Software und Hardware, einschließlich Computer, Festplatten, Netzwerk, Scanner oder Drucker.

Anschrift / Address
Gentlent GmbH
Am Trippelsberg 92
40589 Düsseldorf
Germany

Kontakt / Contact
E-Mail: support@gentlent.com
Tel.: +49 (0) 211 86843 - 0
Fax: +49 (0) 211 86843 - 999
Web: <https://www.gentlent.com>

Rechtliches / Legal Details
Amtsgericht Düsseldorf
HR-Nr.: HRB 103552
USt.-ID: DE366296666
CEO: Tom Klein, Florian Oliver Elke

Bankkonto / Bank Account
SOLARIS SE
IBAN: DE71 1101 0101 5786 2498 11
BIC: SOBKDEB2XXX