



**Smake®**

*make it scalable*

ANHANG 1  
**SERVICE-LEVEL-VEREINBARUNG**  
**BASIC**  
VERSION 1.2

Smake IT GmbH  
Erinstraße 28  
44575 Castrop-Rauxel, Deutschland

-Smake-

# Service-Level-Vereinbarung

Für das Vertragsverhältnis zwischen der Smake IT GmbH, mit Sitz in der Erinstraße 28, 44575 Castrop-Rauxel, Deutschland (nachfolgend „Smake“ genannt) und deren Kunden für die Softwareplattform Smake (nachfolgend „Kunde“ genannt), gilt die nachfolgende Service-Level-Vereinbarung als Teil der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (<https://www.smake.com/legal/allgemeine-geschaeftsbedingungen.pdf>).

## Inhaltsverzeichnis

1. Service-Level-Vereinbarung .....	3
1.1 Definitionen .....	3
1.1.1 Konfigurationsanforderungen und akzeptable Nutzung .....	3
1.1.2 SLA-Ausschlüsse .....	3
1.2 Service-Levels .....	4
1.2 Service-Levels .....	5
BASIC .....	5
1.4 Nichtverfügbarkeits-Stufen .....	5
1.4.1 Stufe 1: AUSFALLZEIT .....	5
1.4.2 Stufe 2: ERHEBLICH .....	5
1.4.3 Stufe 3: GERINGFÜGIG .....	5
1.4.4 Ausnahmen .....	5
1.5 Ausfallzeit melden .....	6
1.5.1 Melde-Prozess .....	6
1.5.2 Missbrauch oder Fehlgebrauch .....	6
1.5.3 Ausnahmen .....	6
1.6 Vertragsstrafen .....	6
1.7 Allgemeine Bedingungen .....	6

# 1. Service-Level-Vereinbarung

## 1.1 Definitionen

Die nachfolgend verwendeten Begriffe haben die folgenden Bedeutungen, unabhängig davon, ob sie im Singular oder Plural verwendet werden (einige Begriffe sind in dem Abschnitt definiert, in dem sie verwendet werden):

- „**Verbundene Unternehmen**“ bezieht sich auf Unternehmen, die direkt oder indirekt von der Smake IT GmbH gehalten oder kontrolliert werden.
- „**Software Anwendungen**“ bezieht sich auf die Smake Web-App (verfügbar über [www.smake.com](http://www.smake.com) oder die Domain des Kunden).
- „**API**“ bezieht sich auf die von Smake bereitgestellte Programmierschnittstelle.
- „**Hardware**“ bezieht sich auf die vom Dienstleister gelieferte Hardware, z.B. TouchBOX, Productionserver (ehemals Green-BOX).
- „**Service**“ bezieht sich auf die Smake-Services, die dem Kunden gemäß dieser Vereinbarung zur Verfügung gestellt werden: Zugang zu den Websites von Smake, die eine Authentifizierung erfordern, Zugang zu den APIs von Smake und Zugang zu allen Funktionen von Smake, einschließlich der kritischen Funktionen von Smake (siehe Definition im Abschnitt „**Service-Level**“).
- „**Service-Level**“ bedeutet die Einhaltung der Standards, an denen sich Smake orientiert und an denen es das Service-niveau misst, das es nachstehend im Einzelnen darlegt.
- „**Maschinen und Produktionen**“ bezieht sich auf die Maschinen und Produktionen des Kunden, die über die Software verwaltet werden und eventuell Hardware (TouchBOX, Productionserver....) verwenden.
- „**Arbeitszeiten**“ sind definiert als die Zeit von 08:00 - 16:30 Uhr Montag - Freitag in der Zeitzone der Zentrale von Smake (Castrop-Rauxel, Deutschland, UTC +1h), ausgenommen Feiertage in der Zentrale von Smake.

### 1.1.1 Konfigurationsanforderungen und akzeptable Nutzung

Kunden müssen alle erforderlichen Konfigurationen einhalten, unterstützte Plattformen verwenden und alle Richtlinien für eine akzeptable Nutzung befolgen, um den Service zu erhalten. Details zu den erforderlichen Konfigurationen, unterstützten Plattformen und Richtlinien für eine akzeptable Nutzung erhalten Sie jederzeit unter [help@smake.com](mailto:help@smake.com). (Castrop-Rauxel, Deutschland, UTC +1h), ausgenommen Feiertage in der Zentrale von Smake.

### 1.1.2 SLA-Ausschlüsse

Dieses SLA und alle anwendbaren Service-Levels gelten nicht für Leistungs- oder Verfügbarkeitsprobleme: bei Hardware und damit verbundenen Services, wie APIs oder Funk- und Datenverbindungen durch Netze von Drittanbietern; Aufgrund von Faktoren, die nicht vorhersehbar sind und / oder außerhalb der Kontrolle von Smake liegen; Aufgrund externer Faktoren, z.B. solche, die nicht in Verbindung mit der Software von Smake stehen; die sich aus der Hard- oder Software des Kunden oder Dritter ergeben haben; die durch Handlungen oder Unterlassungen des Kunden oder Dritter entstanden sind; welche durch die Nutzung des Dienstes durch den Kunden verursacht wurden, nachdem Smake den Kunden aufgefordert hat, die Nutzung des Dienstes zu ändern, wenn der Kunde die Nutzung nicht wie angegeben geändert hat;

- während geplanter Ausfallzeiten;
- während der Beta- und Testphase.

Dieses SLA gilt nicht für Wiederherstellungsverfahren, die durch versehentliches Löschen oder Entfernen von Daten durch den Kunden verursacht werden.

## 1.2 Service-Levels

- **„Kritische Funktionalität“** ist definiert als eine Funktionalität, die für die Sicherstellung des vom Kunden geforderten Service entscheidend ist. Die kritischen Funktionalitäten im Rahmen dieser Vereinbarung sind: Zugriff auf die zu authentifizierenden Software Anwendungen, Zugriff auf die von Smake bereitgestellten APIs und das Synchronisieren benötigter Produktionsdaten auf den Produktionsserver. Probleme, die mit einem bestimmten Benutzer, einem bestimmten Benutzerkonto und/oder einer einzelnen Hardware verbunden sind, werden nicht als kritische Funktionalität betrachtet.
- **„Ausfallzeit“** ist definiert als jegliche Zeitspanne, in der der Kunde nicht in der Lage ist, eine kritische Funktionalität für alle seine Benutzer zu nutzen. Die Ausfallzeit wird anhand der Applikationsverfügbarkeit von Smake innerhalb von Minuten berechnet. Die Ausfallzeit muss vom Kunden im Smake-Ticketing-System gemeldet werden (siehe Abschnitt „Störungsmeldung“), um berücksichtigt zu werden. Die Ausfallzeit beinhaltet nicht den Zeitraum, in dem die Services infolge der folgenden Umstände nicht verfügbar sind: (i) Geplante Ausfallzeiten oder geplante Netzwerk-, Hardware- oder Servicewartung oder Upgrades; oder (ii) Handlungen oder Unterlassungen von Mitarbeitern, Vertretern, Auftragnehmern oder Verkäufern des Kunden oder von Personen, die Zugang zu den Diensten erhalten; oder (iii) vom Kunden gewünschte Änderungen; oder (iv) Handlungen oder Unterlassungen Dritter; oder (v) ein Fall Höherer Gewalt.
- **„Höhere Gewalt“**. Jegliche Ausfallzeiten bei Diensten oder kritischen Funktionalitäten werden nicht als Verstoß gegen diese Vereinbarung angesehen, wenn und soweit sie durch Ereignisse außerhalb der angemessenen Kontrolle von Smake verursacht werden, einschließlich, aber nicht beschränkt auf, höhere Gewalt, Embargos, staatliche Beschränkungen, Streiks, Aussperrungen, Arbeitsniederlegungen oder andere Arbeitsprobleme, Unruhen, Aufstände, Kriege oder andere militärische Aktionen, Terrorakte, zivile Unruhen, Rebellion, Brände, Überschwemmungen, Telekommunikationsstillstand, Vandalismus oder Sabotage („Höhere Gewalt“). Die Verpflichtungen von Smake werden in dem durch höhere Gewalt verursachten Umfang ausgesetzt, solange die höhere Gewalt andauert.
- **„Geplante Ausfallzeit“** ist wie folgt definiert:
  - Ausfallzeiten innerhalb der geplanten Wartungsfenster; Benachrichtigung müssen 5 Arbeitstage im Voraus erfolgen; oder
  - Ausfallzeit von weniger als fünf Minute.

Für die Zwecke dieses SLAs gelten geplante Ausfallzeiten nicht als Ausfallzeit. Monatlich zusammengenommen sollte die geplante Ausfallzeit bei maximal 2 Stunden liegen.

## 1.2 Service-Levels

Dieses SLA beinhaltet die Behebung von Störungen im Zusammenhang mit kritischen Funktionalitäten, aber auch die Analyse oder Behebung von Störungen im Zusammenhang mit einer größeren oder kleineren Verfügbarkeit. Diese drei Ebenen der Nichtverfügbarkeit werden wie folgt beschrieben:

### BASIC

Nichtverfügbarkeits-Stufen	Fehlerbericht	Erster Versuch zur Problemlösung	
		Während der Geschäftszeit	Außerhalb der Geschäftszeit
Stufe 1: AUSFALLZEIT	T0 = Fehlermeldung ist per E-Mail eingegangen	2 h	18 h
Stufe 2: ERHEBLICH		48 h	86 h
Stufe 3: GERINGFÜGIG		7 Wochen	7 Wochen

## 1.4 Nichtverfügbarkeits-Stufen

### 1.4.1 Stufe 1: AUSFALLZEIT

- Kritische Funktionalität ist beeinträchtigt
- Alle Benutzer eines Kunden sind betroffen
- Beispiele:
  - Kein Benutzer kann sich anmelden und die Funktion „Passwortvergessen“ funktioniert nicht.
  - Kein Benutzer kann sich mit seiner Mitarbeiter-ID an dem Smake-System anmelden
  - Web-Apps funktionieren nicht

### 1.4.2 Stufe 2: ERHEBLICH

- Unkritische Funktionalität ist beeinträchtigt
- Technisch-funktionaler Fehler
- Das Problem muss auch auf anderen System durch Smake mit einer Anleitung des Kunden reproduzierbar sein
- Beispiele:
  - Preise werden nicht korrekt angezeigt
  - Falsche Maßeinheit wird angezeigt
  - Report wird nicht korrekt angezeigt

### 1.4.3 Stufe 3: GERINGFÜGIG

- Geringfügiger Ausfall
- Unkritische Funktionalität
- Verhindert nicht die Nutzung der Dienste
- Das Problem muss auch auf anderen System durch Smake mit einer Anleitung des Kunden reproduzierbar sein
- Beispiele:
  - Bezeichnung der Ansicht fehlt bei der Anzeige eines Produktes
  - Hintergrundbild lädt eigenartig
  - Benutzer kann seine Mitarbeiter-ID nicht ausdrucken

### 1.4.4 Ausnahmen

- Geplante Ausfallzeiten
- Ereignisse Höherer Gewalt

## 1.5 Ausfallzeit melden

### 1.5.1 Melde-Prozess

Alle vom Kunden aufgetretenen Störungen müssen über [help@smake.com](mailto:help@smake.com) gemeldet werden. Sobald das Problem gelöst ist, sendet der Dienstleister einen schriftlichen Bericht an den Kunden. Der Dienstleister ist berechtigt, den Bericht per E-Mail zu versenden.

### 1.5.2 Missbrauch oder Fehlgebrauch

Jeglicher Missbrauch des Ticketing-Systems wird dem Kunden gesondert in Rechnung gestellt.

### 1.5.3 Ausnahmen

Diese Service-Level-Vereinbarung beinhaltet für den Kunden nicht die Möglichkeit, Änderungswünsche, Anträge auf neue Funktionen oder Verbesserungen des Systems einzubringen.

## 1.6 Vertragsstrafen

In den folgenden Fällen liegt Vertragsbruch vor

- Der erste Versuch, das Problem zu lösen, dauerte länger als in Punkt 1.3 zugesichert.
- Das Problem wurde nicht binnen der doppelten Zeit von T0 bis zum ersten Versuch gelöst (z.B. bei einem Ausfall vergehen mehr als 4 Stunden während der Geschäftszeit).

Bei Nichteinhaltung der Wiederherstellungsfrist durch den Dienstleister hat der Kunde das Recht, alle Verträge mit dem Dienstleister aus wichtigem Grund zu kündigen.

## 1.7 Allgemeine Bedingungen

Dieser Vertrag tritt an dem Tag in Kraft, an dem der Kunde die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Smake akzeptiert und erlischt automatisch mit der Kündigung oder dem Ablauf der getroffenen Allgemeinen Geschäftsbedingungen. Sämtliche vorab vereinbarte Service-Level-Vereinbarungen werden hiermit für ungültig erklärt.