

Service-Level-Agreement (SLA) Nr.xxx./xx

für kundenspezifischen Softwaresupport

zwischen

Muster AG
Musterstrasse
8603 Schwerzenbach

(nachfolgend „Kunde“ genannt)

und

Soreco AG
Ringstrasse 7
8603 Schwerzenbach

(nachfolgend nur “Soreco” genannt)

1. Präambel

Der „Kunde“ setzt seit xxxx die Soreco-Lösung Xpert.Line FIN + HRM ein. Im Zusammenhang mit der Basis-Einführung wurden ein Lizenz- Nr. xxxx inkl. AGBs abgeschlossen.
In Ergänzung dazu wird dieses Service-Level-Agreement (SLA) abgeschlossen.

2. INHALTSVERZEICHNIS:

1. Präambel	1
2. INHALTSVERZEICHNIS:	2
3. Vertragsgegenstand	3
4. Leistungen	3
4.1 Strategie	3
4.2 Organisation.....	3
4.2.1 Eingangsfenster - SoreCOnnect	3
4.2.2 Prozess	4
4.3 Service Levels	4
4.3.1 Zeitfenster (SLA)	4
4.3.2 Fehler - Dokumentation.....	4
4.3.3 Reaktionszeiten	4
5. Investition / Kosten	4
6. Pflichten des Kunden	4
7. Gewährleistung	5
8. Haftung	5
9. Datenschutz/Geheimhaltung	5
10. Salvatorische Klausel.....	6
11. Schriftlichkeit	6
12. Vertragsdauer	6
13. Anwendbares Recht/Streiterledigung/Gerichtsstand	6
14. Beilagen	6

3. Vertragsgegenstand

Das SLA regelt die Wartungs- und Dienstleistungsbereiche welche über den Lizenzvertrag mit entsprechenden AGBs hinausgehen. Dabei werden die Besonderheiten und Ausprägungen der vom Kunden eingesetzten Lösungen berücksichtigt.

Das SLA bezieht sich damit auf die folgenden Dokumente

- Lizenzvertrag Nr. xxxx für Soreco Lizenzprogramme
- Allgemeine Bedingungen für Soreco-Lizenzprogramme (Anhang zum obigen Lizenzvertrag, nachfolgend "AGB" genannt)

Sollte das SLA mit dem Lizenzvertrag oder den AGB in Widerspruch stehen, so geht das SLA vor.

Oberstes Ziel ist, dass der Kunde einen Ansprechpartner (SPOC) für sämtliche Xpert.Line-Themen hat. Soreco übernimmt die Rolle der Koordination und Task-Überwachung gegenüber sämtlichen Stakeholdern. Die Leistungsverrechnung erfolgt über Soreco.

4. Leistungen

4.1 Strategie

Incident Management

Bei Eintreffen einer Störung (Incident), welche den Einbezug von Soreco bedingt, steht die schnellstmögliche Wiederherstellung der Funktion im Vordergrund (temporäre Lösungen / Workarounds). Kann die Störung von Beginn weg endgültig bereinigt werden, so sind keine weiterführenden Massnahmen einzuplanen.

Problem Management

Weiterführende Massnahmen werden an die Hand genommen, wenn die Störung nicht von Beginn weg endgültig gelöst werden kann.

Change und Service Request

Benötigt der Kunde Anpassungen bestehender Funktionen und / oder systemisch in der durch diesen SLA abgedeckten Applikationen und deren Ausgaben abgebildeter Prozesse werden diese im Rahmen der hierin vereinbarten Konditionen zur Ausführung entgegengenommen. Sie sind in einem formalen Offertschreiben dem Kunden zur Genehmigung und Beauftragung vorzulegen. Jeder durchgeführte Change, respektive umgesetzte Service Request bedarf einer Abnahme durch den Kunden.

Change und Service Request im Zusammenhang mit einem Stundenpaket

Wird bei einem Change oder Service Request der berechnete Zeitbedarf für die Umsetzung mehr als 10 Stunden betragen, ist der Kunde unverzüglich über diesen Umstand zu informieren. Die voraussichtlich zu verrechnenden Aufwandstunden sind in einem formalen Offertschreiben dem Kunden zur Genehmigung und Beauftragung vorzulegen.

4.2 Organisation

4.2.1 Eingangsfenster - SoreCOnnect

Als Eingangsfenster wird das von Soreco zur Verfügung gestellte Collaboration-Portal (SoreCOnnect) verwendet. Hier befinden sich auch alle für den Prozess wichtigen Dokumente, die von allen beteiligten Personen eingesehen und verwendet werden können.

Der Zugang für einzelne User wird in gegenseitiger Absprache zwischen dem Komponentenverantwortlichen seitens Kunden und dem Projekt-Manager seitens Soreco geregelt.

4.2.2 Prozess

Schritt 1: Meldung des Incidents per SoreConnect.

Inhalt:

- Priorisieren des Incidents und Einhaltung der Reaktionszeit gemäss Ziffer 4.3.3 unten.
- Möglichst genaue Umschreibung des Incidents inkl. Logfiles oder/und genauer Fehlermeldung
- Incident-Owner seitens Kunde

Schritt 2: Schnellstmögliche Kontaktaufnahme (mindestens innerhalb der festgelegten Reaktionszeiten) seitens Soreco mit Incident-Owner des Kunden unter Bekanntgabe der Kontaktperson seitens Soreco und zur Absprache des weiteren Vorgehens.

4.3 Service Levels

4.3.1 Zeitfenster (SLA)

Von Montag bis Freitag, 08.00 bis 17:00 Uhr MEZ (entsprechend der Vereinbarung im SLA (Wartungsvertrag)).

Pikettbereitschaft ist von diesem Angebot ausgeschlossen und wird separat bei Bedarf geregelt.

4.3.2 Fehler - Dokumentation

Die Aufbewahrung (History) sämtlicher Dokumente und die Verwaltung der für den Prozess wichtigen Dokumente erfolgt über das von Soreco zur Verfügung gestellte Collaboration-Portal (SoreConnect).

Schritt 1: Detaillierte Beschreibung und Dokumentation des Fehlers durch den Kunden. Falls sinnvoll mittels Screen Shots des Problems etc. Je klarer ein Fehler umschrieben ist, desto rascher kann durch die Soreco das Problem (ohne zusätzliche Rückfragen) gelöst werden.

Schritt 2: Dokumentation der Fehlerbehebung seitens Soreco
Beschreibung der Ursache des Fehlers, der Fehlerbehebung und der Module, die betroffen sind.

4.3.3 Reaktionszeiten

Die Reaktions- bzw. Servicezeiten werden unter Punkt 3 des Servicekatalogs abgehandelt.

5. Investition / Kosten

Integrierender Bestandteil des SLA ist das Preisblatt. Dort sind die einzelnen Leistungen aufgeführt welche im Service Katalog ausgewählt wurden. Bei allfälligen Anpassungen am Leistungsumfang wird das Preisblatt entsprechend erweitert.

6. Pflichten des Kunden

Damit die im SLA definierten Leistungen erbracht werden können, ist der Kunde verantwortlich für:

- den Betrieb der Prozesslösung auf der jeweils aktuellen IT-Umgebung
- Bereitstellen der nötigen Remotesupport-Infrastruktur (auf Kundenseite)
- Bezeichnung von verantwortlichen Rollen (Personen mit Power-User Fachwissen) für die im Einsatz stehenden Soreco-Lösungen
- Bezeichnung von verantwortlichen Rollen (Personen mit Power-User Fachwissen) für die gesamte IT Infrastruktur sowie die Umsysteme
- Dokumentation von Ausnahmezuständen und Fehlermeldungen (durch schriftliche Beschreibung, Lieferung von Screenshots etc.) und Übermittlung via Ticketingsystem

- Rechtzeitige Information an Soreco bei geplanten Änderungen der Informatik-Plattform
- Ausschliessliche Nutzung des elektronischen Ticketingsystems via Helpdesk
- Einsatz einer von Soreco zugelassenen gültigen Software-Version
- Unterstützung von Soreco bei der Analyse und Korrektur von möglichen Programmfehlern
- Sicherung der Daten und der Software gegen unbeabsichtigten Verlust
- Der Kunde ist dafür besorgt, dass er von Drittbeteiligten dazu autorisiert wird, die entsprechenden Produkte zu benutzen (wie z.B. Betriebssysteme, Datenbanken etc.)

7. Gewährleistung

Soreco leistet Gewähr dafür, dass sämtliche in diesem SLA bezeichneten Dienstleistungen sorgfältig, fachmännisch und innert der vereinbarten Zeiten erbracht werden.

Für die Gewährleistung der in Ziff. 1 erwähnten Softwareprodukte kommen die Allgemeinen Bedingungen für Soreco-Lizenzprogramme, gem. Basisvertrag, zur Anwendung.

Ist ein Problem (Fehler oder Strörung) noch nicht eingegrenzt und damit nicht klar ob es bei Soreco oder beim Kunden liegt, so ist es Sache beider Parteien gemeinsam und mit hoher Priorität nach dessen Ursache zu suchen bis sich beide Parteien einig sind, wo das Problem lliegt und wie sie zu beheben ist. Sollte eine Partei dabei grossen Aufwand geleistet haben, für ein Problem das sie nicht verschuldet, so kann sie diesen bei der Gegenseite zu Stundensätzen gemäss Servicekatalog Anhang 1 geltend machen.

Kommt eine Partei ihrer Pflicht nicht nach oder hält sie wichtige Abmachungen nicht ein und führt das bei der Gegenpartei zu relevantem Mehraufwand, so kann diese den Mehraufwand der verursachenden Partei in Rechnung stellen. Dabei gelten die Tarife gemäss Servicekatalog Anhang 1.

8. Haftung

Bei leichter Fahrlässigkeit ist die Haftung für Personenschäden unbegrenzt. Für Sachschäden ist sie auf maximal CHF 1'000'000 pro Schadenfall begrenzt.

Für reine Vermögensschäden wird die Haftung betragsmässig auf die Hälfte der Jahresvergütung beschränkt. Ausgeschlossen wird eine Haftung für entgangenen Gewinn.

9. Datenschutz/Geheimhaltung

Die Parteien, ihre Mitarbeiter und beigezogenen Hilfspersonen, verpflichten sich gegenseitig zur Wahrung der Vertraulichkeit aller nicht allgemein bekannten Unterlagen und Informationen, welche sich auf die geschäftliche Sphäre der jeweiligen anderen Partei, deren Kunden oder Partner beziehen und ihnen bei der Vorbereitung und Durchführung dieses Vertrages zugänglich werden. Diese Pflicht bleibt, solange daran ein berechtigtes Interesse besteht, auch nach Beendigung des Vertragsverhältnisses aufrecht.

Die Soreco ist sich bewusst, dass Daten des Kunden, welche ihr bei Ausführung der Leistungen gemäss diesem Vertrag zugänglich werden, eidgenössischen und kantonalen Vorschriften über den Datenschutz unterstellt sein können. Die Soreco verpflichtet sich ausdrücklich, sämtliche datenschutzrechtlichen Vorschriften einzuhalten. Insbesondere wird sie demgemäss die gesetzlich vorgeschriebenen organisatorischen und technischen Massnahmen zur Wahrung des Datenschutzes treffen und dafür sorgen, dass Mitarbeitende und Hilfspersonen, welche Zugang zu solchen Daten erhalten, über die Pflichten zur Wahrung des Datenschutzes unterrichtet werden. Sie wird ferner Speichermedien oder Datenträger, die im Zusammenhang mit der Ausführung von Leistungen unter diesem Vertrag in ihren Besitz übergehen, vor jeder weiteren Verwendung vollständig löschen.

Die Geheimhaltungspflicht gelten gilt für die Mitarbeitenden der Soreco auch nach Beendigung des Arbeitsverhältnisses uneingeschränkt und vorbehaltlos weiter.

Die Soreco ist insbesondere auch gegenüber ihren anderen Kunden zur strengen Geheimhaltung der die Geschäftstätigkeit des Kunden betreffenden Angaben verpflichtet. Der Kunde erklärt sich jedoch grundsätzlich bereit, die Soreco durch im Einzelfall zu erteilende ausdrückliche Ermächtigung insoweit von

dieser Geheimhaltungspflicht zu befreien, als dies zur angestrebten Nutzung von Synergieeffekten notwendig ist.

10. Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen dieses SLA ganz oder teilweise nicht rechtswirksam oder nicht durchführbar sein oder werden, so soll hierdurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen des jeweiligen Vertrags nicht berührt werden. Das Gleiche gilt für den Fall, dass der jeweilige Vertrag eine Regelungslücke enthält. Anstelle der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmungen oder zur Ausfüllung der Lücke soll eine angemessene Regelung gelten, die, soweit rechtlich möglich, dem am nächsten kommt, was die Vertragsparteien gewollt haben würden.

11. Schriftlichkeit

Änderungen dieser SLA sind nur gültig, wenn sie schriftlich abgefasst und von beiden Parteien rechtsge-
nügen unterzeichnet sind.

12. Vertragsdauer

Dieses SLA beginnt mit der rechtsgültigen Unterzeichnung und wird auf eine unbestimmte Dauer abgeschlossen.

Das SLA kann von beiden Parteien mit einer Kündigungsfrist von 12 Monaten jeweils auf ein Jahresende gekündigt werden.

13. Anwendbares Recht/Streiterledigung/Gerichtsstand

- 13.1 Dieses SLA untersteht schweizerischem Recht. Ergänzend kommen insbesondere die Bestimmungen des Schweizerischen Obligationenrechts (OR) zur Anwendung.
- 13.1 Die Vertragspartner verpflichten sich, im Falle von Meinungsverschiedenheiten eine einvernehmliche Regelung zu treffen.
- 13.1 Falls eine einvernehmliche Lösung nicht zustande kommt, sind die ordentlichen Gerichte am Sitz der beklagten Partei zuständig.

14. Beilagen

- 14.1 AGB für Soreco Lizenzprogramme, inkl. Honorarordnung
- 14.2 Servicekatalog zu SLA Nr. xxxx
- 14.3 Preisblatt zu SLA Nr. xxxx
- 14.4 Soreco Honorarordnung
- 14.5 Soreco Honorarordnung, Einstufung der Mitarbeitenden

Die Beilagen bilden integrierende Bestandteile dieses SLA.

Rechtsgültige Unterschrift:

Schwerzenbach, _____ Schwerzenbach, _____

Muster AG

Soreco AG

Walter Wyss
Mitglied der GL

Christoph Kölbener
Leiter Entwicklung