

Supportvereinbarung und Service Level der SK Engine für Software on-premise (Stand November 2023)

Diese Supportvereinbarung (die „**Supportvereinbarung**“) gilt ergänzend zum Kundenvertrag zwischen SKE und dem Kunden über die entgeltliche dauerhafte oder zeitlich beschränkte Überlassung von – auch im Auftrag des Kunden neu entwickelter – Software „on-premise“. Die Supportvereinbarung definiert insbesondere den Inhalt und die Qualitätsparameter vom Kunden beauftragter Supportleistungen.

SKE sagt die unter Ziffer 1. beschriebenen Leistungsparameter zu. Gegenstand und Inhalt der Supportleistungen sind in Ziffer 2 definiert. Ergänzend gelten stets die Bestimmungen unter Ziffer 3.

1. Service Level

Service Level	Basis
Support	
Verantwortlichkeiten	
<i>1st Level Support</i>	Kundenverantwortung
<i>2nd Level Support</i>	Kundenverantwortung
<i>3rd Level Support: Infrastruktur</i>	Kundenverantwortung
<i>3rd Level Support: Applikation</i>	SKE - Verantwortung
Supportzeiten 3rd Level Support: Applikation	9.00 – 17.00 Uhr (MEZ) Mo.- Fr. ausgenommen Feiertage (NRW)
Support-Kontingente	
<i>3rd Level Support: Applikation</i>	Bis zu 32 Stunden pro Jahr
<i>Service Requests</i>	–
Reaktionszeiten innerhalb der Supportzeiten	
<i>Severity 1</i>	Nach besten Möglichkeiten
<i>Severity 2</i>	Nach besten Möglichkeiten
<i>Severity 3</i>	Nach besten Möglichkeiten

Kommunikation	
<i>Sprache</i>	Englisch
<i>Ticketsystem</i>	Email / Zendesk
<i>Primäre Kommunikation</i>	Email
<i>Sekundäre Kommunikation (auf Veranlassung von SKE)</i>	Virtual Meeting (e.g., Zoom, Teams)
<i>Call-Back Option</i>	–

2. Inhalt der Supportleistungen

Reaktion auf Supportanfragen

Innerhalb der unter Ziffer 1 definierten Supportzeiten nimmt SKE Meldungen des Kunden zu von der Vertragssoftware verursachten Störungen und Problemen entgegen und reagiert binnen der dort jeweils genannten Reaktionszeiten. Darüber hinaus ist SKE nicht zu Supportleistungen verpflichtet; insbesondere erbringt SKE keinen Support für Kunden- oder Drittsysteme oder für Störungen und Probleme ohne Ursache in der Vertragssoftware. Der Support erfolgt in der unter Ziffer 1 angegebenen Sprache.

Die unter Ziffer 1 angegebenen Reaktionszeit bezieht sich auf Zeiten innerhalb der Supportzeiten. Geht eine Supportanfrage außerhalb der Supportzeiten ein, errechnet sich die Reaktionszeit beginnend mit der nächsten Supportzeit.

Ist das Support-Kontingent erschöpft, werden weitere Support-Anfragen des Kunden nach angefallenem Aufwand gesondert berechnet.

Severity (Fehlerpriorität)

Die maßgebliche Reaktionszeit gemäß Ziffer 1 ist abhängig von der Fehlerpriorität (Severity), die SKE für jede Supportanfrage anhand folgender Kriterien festgelegt:

Störungspriorität	Kriterien
Severity 1 (Kritische Störung)	Eine Störung des Schweregrads „ Severity 1 “ liegt vor, wenn der Zugriff auf wesentliche Funktionen der Vertragssoftware nicht möglich ist oder wenn wesentliche Funktionalitäten nicht zur Verfügung stehen, fehlerhaft ausgeführt werden oder der Gesamtablauf der Vertragssoftware wesentlich gestört ist. Eine Störung der Priorität "Severity 1" liegt auch vor, wenn es aufgrund eines Fehlers der Vertragssoftware zu einem Datenverlust kommt.
Severity 2 (Wesentliche Störung)	Eine Störung des Schweregrads „ Severity 2 “ liegt vor, wenn wesentliche Funktionen der Vertragssoftware nicht oder nur eingeschränkt zur Verfügung stehen oder fehlerhaft ausgeführt werden.

Severity 3 (Nicht-wesentliche Störung)	Eine Störung des Schweregrads „ Severity 3 “ liegt vor, wenn nicht-wesentliche Funktionen der Vertragssoftware nicht oder nur eingeschränkt zur Verfügung stehen oder fehlerhaft ausgeführt werden.
---	--

Supportvoraussetzungen

Die Inanspruchnahme des Supports durch den Kunden und die Pflicht von SKE zur Erbringung der beschriebenen Supportleistungen setzt voraus, dass

- a) die Supportanfrage sich auf einen durch die Vertragssoftware verursachten Fehler oder ein sonstiges, durch die Vertragssoftware verursachtes Problem bezieht und nicht etwa auf Probleme der Kundenumgebung;
- b) der Kunde gegenüber SKE fachlich und technisch entsprechend qualifiziertes Personal benennt, das beim Kunden mit dem 1st Level Support befasst ist (sog. „**Power User**“);
- c) die Supportanfrage bei SKE durch einen Power User über einen der unter Ziffer 1 genannten Kommunikationswege in englischer Sprache erfolgt;
- d) die Supportanfrage nicht Gegenstand des 1st Level Supports oder des 2rd Level Supports oder des 3rd Level Support: Infrastruktur ist.

Nimmt der Kunde den Support in Anspruch, obwohl die Supportvoraussetzungen nicht erfüllt sind, behält SKE sich vor, entstandene Aufwände zu angemessenen Vergütungssätzen in Rechnung zu stellen.

3. Ergänzende Regelungen

Laufzeit und Kündigung der Supportvereinbarung

- a) Soweit nicht abweichend vereinbart, tritt die Supportvereinbarung mit Abschluss des Kundenvertrags in Kraft und wird auf unbestimmte Zeit abgeschlossen.
- b) Die Supportvereinbarung kann – auch separat und unabhängig vom Kundenvertrag selbst – mit einer Frist von drei (3) Monaten zum Ende eines Kalenderjahres gekündigt werden. Ist für die Supportvereinbarung eine Mindestlaufzeit vereinbart, kann die Kündigung frühestens mit Wirkung zum Ablauf der Mindestlaufzeit erfolgen.
- c) Das Recht der Parteien zur Kündigung der Supportvereinbarung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.
- d) Jede Kündigung der Supportvereinbarung bedarf zu ihrer Wirksamkeit der Textform.
- e) Ist Gegenstand des Kundenvertrags die Überlassung von Software auf Zeit (Softwaremiet), endet die Supportvereinbarung automatisch mit Beendigung des Kundenvertrages; einer gesonderten Kündigung der Supportvereinbarung bedarf es in diesem Fall nicht.

f) Die Beendigung der Supportvereinbarung lässt den Kundenvertrag als solchen unberührt.

Vergütung und Zahlungsbedingungen

Der Kunde ist zur Zahlung der vereinbarten Supportvergütung verpflichtet. Es gelten die im Kundenvertrag vereinbarten Zahlungsbedingungen.

Mängel der Vertragssoftware

Ansprüche und Rechte des Kunden wegen Mängeln der Vertragssoftware bleiben von den Regelungen der Supportvereinbarung unberührt.

Geltung von Regelungen des Kundenvertrages

Ergänzend und nachrangig gelten für diese Supportvereinbarung die anwendbaren Regelungen des Kundenvertrages, insbesondere die im Kundenvertrag vereinbarten Regelungen zur Haftungsbeschränkung, zur Vertraulichkeit, sowie die Regelungen zu anwendbarem Recht und Gerichtsstand.
