



Zusammenfassung

Dieses Dokument definiert das Service Level Agreement für die Produktlinien Guide3D & easyGuide.

Revision

Version	Änderungen	Beschreibung	Autor	Datum
Issue B	-	Übersetzung aus dem Englischen	Adrian Zentner	17.10.2017

Inhalt

1	ZUSAMMENFASSUNG	3
1.1	KURZDARSTELLUNG	3
1.1.1	<i>3d-berlin vr solutions GmbH</i>	3
1.1.2	<i>Guide3D & easyGuide</i>	3
1.2	GEGENSTAND	3
2	ABKÜRZUNGEN UND DEFINITIONEN	4
2.1	ABKÜRZUNGEN	4
2.2	DEFINITIONEN	4
3	REFERENZDOKUMENTE	5
4	SERVICE LEVEL AGREEMENT	6
4.1	LEISTUNGSUMFANG	6
4.1.1	<i>Allgemeine Kundenbetreuung</i>	6
4.1.2	<i>Hosting der Anwendungen</i>	6
4.1.3	<i>Tools & Add-ons Zugang</i>	7
4.1.4	<i>Produkt-Support</i>	7
4.2	SERVICE-VERFÜGBARKEIT	8
4.2.1	<i>Kommunikationskanäle</i>	8
4.2.2	<i>Support-Zeiten</i>	9
4.3	GARANTIE-SERVICE	10
4.3.1	<i>Nichteinhaltung</i>	11
4.3.2	<i>Eskalationsprozess</i>	11
5	VERANTWORTUNGEN DES AUFTRAGNEHMERS UND -GEBERS	13
5.1	AUFTRAGNEHMER	13
5.2	AUFTRAGGEBER	13
6	VERTRAGSKÜNDIGUNG	14

1 Zusammenfassung

1.1 Kurzdarstellung

1.1.1 3d-berlin vr solutions GmbH

3d-berlin vr solutions GmbH ist ein auf Gebäudeinformations- und Leitsysteme spezialisiertes IT-Hightech-Unternehmen aus Berlin. Das Unternehmen wurde 2010 von dem Virtual Reality-Spezialisten Dr. Björn Clausen und Dipl.-Ing. Adrian Zentner gegründet.

1.1.2 Guide3D & easyGuide

Guide3D und easyGuide sind plattformunabhängige 3D- und 2D-Informations- und Wegeleitsysteme für Gebäude, die von mehreren Ausgabegeräten unterstützt werden. Diese innovativen und einzigartigen Produktlinien bieten eine zukunftsorientierte Lösung für Indoor-Navigation in Gebäuden und zusammenhängenden Arealen.

1.2 Gegenstand

Dieses Dokument definiert das Service Level Agreement für die Produktlinien Guide3D & easyGuide. Ziel dieser Vereinbarung ist es, klare und messbare Kriterien für den vom Dienstleistungsanbieter zur Verfügung gestellten Services für den Dienstleistungsnutzer der Produktlinien Guide3D und easyGuide während der Dauer des vereinbarten Support-Zeitraums zu definieren.

2 Abkürzungen und Definitionen

2.1 Abkürzungen

Abkürzungen	Bedeutung
CEO	Chief Executive Officer (Geschäftsführer)
MEZ	Mitteleuropäische Zeit
KPI	Key Performance Indicator (Leistungskennzahl)
SLA	Service Level Agreement (Dienstleistungsvereinbarung)
URL	Uniform Resource Locator
UTC	Coordinated Universal Time (koordinierte Weltzeit)

2.2 Definitionen

Term	Definition
Auftraggeber / Käufer / Dienstleistungsnutzer	Eine beliebige Partei, die ein Guide3D oder easyGuide Produkt vom Auftragnehmer kauft.
Auftragnehmer / Verkäufer / Dienstleistungsanbieter	3d-berlin vr solutions GmbH Geisbergstraße 16 10777 Berlin Germany
Endnutzer	Ein Nutzer, der die Produkte Guide3D oder easyGuide verwendet

3 Referenzdokumente

#	Titel	Referenz	Ausgabe
---	-------	----------	---------

4 Service Level Agreement

SLAs sind Vereinbarungen zwischen dem Dienstleistungsanbieter und dem Dienstleistungsnutzer und definieren als solche die Verpflichtungen der beteiligten Parteien.

4.1 Leistungsumfang

Der Auftragnehmer stellt dem Auftraggeber eine Reihe von Dienstleistungen für die Produktlinien Guide3D und easyGuide während der Dauer des vereinbarten Support-Zeitraums bereit.

Diese Dienstleistungen sind:

1. Allgemeine Kundenbetreuung
2. Hosting der Anwendung
3. Tools & Add-ons Zugang
4. Produkt-Support

Jegliche Dienstleistungen bezüglich Hardware werden von dieser SLA ausdrücklich nicht abgedeckt.

4.1.1 Allgemeine Kundenbetreuung

Der Auftragnehmer wird Fragen beantworten und Support für technische Probleme bzgl. der gekauften Produkte Guide3D und easyGuide bereitstellen (Third Level Support).

Eine technische Anfrage ist typischerweise eine Frage zum System-Design oder eine kurze Einweisung zu einer Anwendung. Der Arbeitsaufwand pro Anfrage soll 4 Arbeitsstunden nicht übersteigen. Die Beurteilung des Arbeitspensums ist dem Auftragnehmer vorbehalten.

Der Support ist für Administratoren des Auftraggebers oder entsprechende Vertreter gedacht und schließt somit den Support für Endanwender aus.

4.1.2 Hosting der Anwendungen

Der Auftragnehmer wird die Web-Anwendungen hosten, sowie die Betriebsbedingungen und die Betriebsbereitschaft entsprechend der individuellen Vertragsvereinbarungen gewährleisten.

Gegenstand	Hosting
Tools und Add-ons	immer vom Auftragnehmer
Guide3D/easyGuide mobile	immer vom Auftragnehmer
Guide3D/easyGuide web	Auftragnehmer oder -geber (einschl. 3. Parteien)
Guide3D/easyGuide kiosk	Auftragnehmer oder -geber (einschl. 3. Parteien)

Die vom Auftragnehmer gehosteten Anwendungen werden von der Host Europe GmbH (www.hosteurope.com) auf einem dedizierten Server gehostet. Host Europe ist Europas größter privater Datenhosting-Anbieter und ist gemäß ISO 27001 zertifiziert. Die Rechenzentren befinden sich in Köln/Deutschland sowie Straßburg/Frankreich.

Durch die Host Europe GmbH kann der Auftragnehmer die folgenden Leistungen des Core-Netzwerks garantieren:

- Verfügbarkeit von 99%
- Latenz von 20 Millisekunden
- Bandbreite von 100 Mbit/s bei Höchstbelastung

Dieses Service-Level gilt als erfüllt, solange es nicht unter die oben genannten Werte im Monatsdurchschnitt fällt.

Weitere Informationen:

- www.hosteurope.de/en/Host-Europe/Sicherheit bzgl. Sicherheitsangelegenheiten und
- www.hosteurope.de/en/AGB für generelle Leistungsdefinitionen

4.1.3 Tools & Add-ons Zugang

In Abhängigkeit der individuellen Vertragsvereinbarungen werden eine Reihe von zusätzlichen Tools und Add-ons (z.B. Statistik-Analysen, Menu-Editing, SMS-Gateway etc.) dem Auftragnehmer zur Verfügung gestellt.

Während des Support-Zeitraums wird der Auftragnehmer dem Auftraggeber einen unbegrenzten Zugang zu diesen Tools bereit stellen.

4.1.4 Produkt-Support

Der Auftragnehmer wird in den folgenden Bereichen eine Fernbetreuung der Produkte zur Verfügung stellen:

1. Inhalts-Aktualisierung
2. Geringfügige Software-Updates
3. Geringfügige Software-Probleme
4. Bedeutende Software-Probleme
5. Kritische Software-Probleme

4.1.4.1 Inhalts-Aktualisierung

Eine Inhalts-Aktualisierung beinhaltet typischerweise die Modifikation eines Zieles (z.B. Mieterwechsel eines Shop bei einem Einkaufszentrum), welches eine Aktualisierung des Menüs, der Icons / Logos und der Videoanimationen der Videos für Guide3D-Produkte erfordert. Mehrere Zielmodifikationen können in einer einzelnen Aktualisierungsanfrage kombiniert werden.

Strukturmaßnahmen (wie zum Beispiel bauliche Erweiterungen der bestehenden Gebäuden), die die Schaffung eines neuen Zielpunktes erfordern, werden nicht von diesem SLA abgedeckt, können aber als eine eigenständige Aktualisierungsanfrage auf Wunsch beauftragt werden.

4.1.4.2 Geringfügige Software-Updates

Geringfügige Software-Updates beinhalten typischerweise die Anpassung des Erscheinungsbilds (z.B. Farbe, Bilder, etc.), des Inhaltes (z.B. Textnachrichten) oder des Verhaltens (z.B. Funktion eines Buttons) einer vorhandenen Anwendung. Der

Arbeitsaufwand pro Anfrage soll 4 Arbeitsstunden nicht übersteigen. Die Beurteilung des Arbeitspensums ist dem Auftragnehmer vorbehalten.

Bedeutende Software-Änderungen (wie zum Beispiel neue Funktionen oder Add-ons), welche einen signifikanten Programmierungsaufwand erfordern, sind nicht von diesem SLA abgedeckt. Sie können aber als eigenständige Änderungs-Anfrage auf Wunsch beauftragt werden.

Guide3D/easyGuide mobile sowie Tools und Add-ons sind von den geringfügigen Software Updates-Anfragen ausgeschlossen, da es sich hierbei – im Gegensatz zu Guide3D/easyGuide web/kiosk – um eine Standardlösung für alle Kunden des Auftragnehmers handelt und als solche nur entsprechend der individuellen Anforderung des Kunden hinsichtlich Inhalt und Thema angepasst werden. Verbesserungsvorschläge werden aber gerne entgegen genommen und umgesetzt, wenn es vom Auftragnehmer als sinnvoll betrachtet wird.

4.1.4.3 Geringfügige Software-Probleme

Geringfügige Software-Probleme bereiten dem Endnutzer unter bestimmten Bedingungen Unannehmlichkeiten (z.B. schlechte Übersetzungen), haben aber keinerlei Auswirkung auf die Kernfunktion der Anwendung.

4.1.4.4 Bedeutende Software-Probleme

Bedeutende Software-Probleme rufen beim Endnutzer unter bestimmten Bedingungen Unmut hervor (z.B. Fehlinformationen) und haben somit effektiv eine negative Auswirkung auf die Kernfunktion der Anwendung.

4.1.4.5 Kritische Software-Probleme

Kritische Software-Probleme betreffen alle Endnutzer unter sämtlichen Bedingung und resultieren in Frustration (z.B. nicht ansprechbare Nutzeroberflächen), womit tatsächlich die Kernfunktion der Anwendung versagt bleibt.

4.2 Service-Verfügbarkeit

4.2.1 Kommunikationskanäle

Die übliche Anlaufstelle für Aktualisierungsanfragen oder Problembenachrichtigung ist die Kundenbetreuung, die über die folgenden Kommunikationskanäle erreicht werden kann:

- Web-Portal:
 - <http://support.3d-berlin.com> [einmalige Projekt-ID*]
- E-Mail:
 - Der E-Mail-Betreff muss die einmalige Projekt-ID* sowie die Art des Problems (siehe §4.3) beinhalten. Die Nachricht sollte kurz das Problem beschreiben.
 - support@3d-berlin.com
- Telefon:
 - +49 (0) 30-92 10 700-91

*) Die eindeutige Projekt-ID ist eine sechsstellige Nummer, die der Identifikation des Projekts dient. Sie wird dem Auftraggeber während des Setups mitgeteilt.

4.2.2 Support-Zeiten

Die Support-Zeiten sind die Zeiten, in denen die Kundenbetreuung über die dazugehörigen Kommunikationskanäle erreicht werden kann:

- Werktags: Montag bis Freitag, ausgenommen deutsche Feiertage
- Arbeitszeiten: 09:00 bis 17:00 MEZ (UTC+1h)

4.3 Garantie-Service

Der Auftraggeber garantiert die folgenden Leistungskennzahlen (KPI) in Bezug auf den Leistungsumfang:

#	Problem	Beschreibung	Kommunikationskanal	Häufigkeit der Anfrage	Zeit bis Zurkenntnisnahme	Durchführungszeit
1	Allgemeine Kundenbetreuung	§4.1.1	Web-Portal, E-Mail, Telefon	1 x pro Woche	2 Werktage	8 Werktage nach Zurkenntnisnahme
2	Hosting der Anwendung	§4.1.2	Web-Portal, E-Mail	n/a	n/a	n/a
3	Tools & Add-ons Zugang	§4.1.3	Web-Portal, E-Mail	n/a	n/a	n/a
4	Inhalts-Aktualisierung	§4.1.4.1	Web-Portal	1 x pro Monat	3 Werktage	12 Werktage nach Zurkenntnisnahme
5	Geringfügige Software-Updates	§4.1.4.2	Web-Portal, E-Mail	1 x pro Monat	3 Werktage	12 Werktage nach Zurkenntnisnahme
6	Geringfügige Software-Probleme	§4.1.4.3	Web-Portal, E-Mail	1 x pro Woche	2 Werktage	8 Werktage nach Zurkenntnisnahme
7	Bedeutende Software-Probleme	§4.1.4.4	Web-Portal, E-Mail, Telefon	unbegrenzt	Nächster Werktag	4 Werktage nach Bestätigung
8	Kritische Software-Probleme	§4.1.4.5	Web-Portal, E-Mail, Telefon	unbegrenzt	Selber Werktag	Nächster Werktag nach Zurkenntnisnahme

4.3.1 Nichteinhaltung

Sollte der garantierte Service Level nicht eingehalten werden, erhält der Auftraggeber eine Gutschrift auf seinem Kundenkonto. Bedingung hierfür ist, dass der Auftragnehmer darüber in schriftlicher Form per Brief innerhalb eines Monats informiert wird für die Gutschrift anfordert wird. Es gilt das Datum des Poststempels.

Die folgende Tabelle definiert die Höhe der Gutschrift abhängig von der Nichteinhaltung:

#	Problem	Schweregrad	Verzögerung der Zurkenntnisnahme	Verzögerung der Fertigstellung
1	Allgemeine Kundenbetreuung	I	10%* pro Werktag	10%* pro Werktag
2	Hosting der Anwendung	IV	20%* pro Werktag	20%* pro Werktag
3	Zugang Tools & Add-ons Zugang	III	15%* pro Werktag	15%* pro Werktag
4	Inhalts-Aktualisierung	II	5%* pro Werktag	5%* pro Werktag
5	Geringfügige Software-Updates	II	5%* pro Werktag	5%* pro Werktag
6	Geringfügige Software-Probleme	I	10%* pro Werktag	10%* pro Werktag
7	Bedeutende Software-Probleme	III	15%* pro Werktag	15%* pro Werktag
8	Kritische Software-Probleme	IV	20%* pro Werktag	20%* pro Werktag

*) Gutschrift in Bezug auf die monatliche Servicegebühr

- Zurkenntnisnahme bedeutet, dass der Auftragnehmer Notiz genommen hat und das Problem versteht.
- Fertigstellung bedeutet, dass der Auftragnehmer das Problem gelöst hat.

Die Nichteinhaltung des Hosting der Anwendung (#2) und des Zugang Tools & Add-ons Zugang(#3) treten dann auf, wenn die zur Verfügung gestellten Anwendungen nicht über das Internet erreichbar oder nicht funktionsfähig sind.

Beispiel:

Ein kritisches Software-Problem, welches am Montag bestätigt wurde, aber nicht bis zum nächsten Werktag, sondern erst drei Tage später am Freitag behoben wurde, gewährt dem Auftraggeber eine Gutschrift von 3 Werktagen à 20% = 60% der monatlichen Servicegebühr.

Die maximale monatliche Gutschrift beschränkt sich auf 100% der monatlichen Servicegebühr. Weitergehende Forderungen gegenüber dem Auftragnehmer, insbesondere Entschädigungen von indirekten oder Folgeschäden, wie zum Beispiel entgangene Gewinne, Betriebsunterbrechungen, Daten- und Informationsverlust etc. sind hiervon ausgeschlossen.

4.3.2 Eskalationsprozess

Im Fall von unüberwindbaren Meinungsverschiedenheiten zwischen dem Dienstleistungsanbieter und dem Dienstleistungsnutzer (z.B. bei der Bestimmung des Schweregrads eines Software-Problems), gelten die folgenden Eskalationsstufen:

- Kundensupport → Projektmanager* → Vertriebsmanager* → Geschäftsführung

*) Der Name und die Kontaktdaten des Projekt- und des Vertriebsmanagers werden vom Auftragnehmer während des Setups des Projektes mitgeteilt.

5 Verantwortungen des Auftragnehmers und -gebers

5.1 Auftragnehmer

Der Auftragnehmer / Dienstleistungsanbieter ist dafür verantwortlich...

- die Services gemäß §4.1 Leistungsumfang zu erfüllen.
- die Zeiten für die Bestätigung und Fertigstellung gemäß §4.3 Garantie-Service einzuhalten.

5.2 Auftraggeber

Der Auftraggeber / Dienstleistungsnutzer ist dafür verantwortlich...

- zu überprüfen, dass das Problem von den Services gemäß §4.1 Leistungsumfang abgedeckt wird, bevor dem Auftragnehmer eine Support-Anfrage gestellt wird.
- die notwendigen Voraussetzungen für die Fernwartungsarbeiten (Stromversorgung, Internetzugang, etc.) zu gewährleisten.
- die Häufigkeit und die Kommunikationskanäle gemäß §4.3 Garantie-Service zu beachten.

6 Vertragskündigung

Dieses Service Level Agreement gilt während des gesamten Support-Zeitraums und wird entweder beim Kauf des Produktes oder über einen eigenen Support-Vertrag definiert.