

Service Level Agreement zwischen Smartbridge AG und dem Kunden

Inhaltsverzeichnis

ZWECK.....	2
PRIORITÄTEN	2
SCHWEREGRAD.....	2
SUPPORT	3
ANTWORTZEITEN	4
VERANTWORTLICHKEITEN	5
AUSSCHLÜSSE.....	6
LÖSUNGSZEITEN	6

Im vorliegenden Service Level Agreement (SLA) werden die Service-Levels beschrieben, die Smartbridge AG (nachfolgend »Smartbridge«) dem Kunden erbringt.

Dieses SLA ist Bestandteil des Vertrags zwischen dem Kunden und Smartbridge und hat somit dieselbe Laufzeit, d.h. die Vertragsdauer des SLA ist abhängig von der Geltung des Vertrags.

Während der Zeit des bevorzugten Supports bei Neukunden nach dem Onboarding ist dieses SLA ausgesetzt. Es tritt in Kraft, sobald der Onboarding-Prozess abgeschlossen wurde.

Zweck

Der Kunde nutzt Software und Serviceleistungen, deren Bereitstellung, Wartung und Support durch Smartbridge erfolgt. Einige dieser Elemente können für den Kunden geschäftskritisch sein. Der Kunde hat in seinem Betrieb Administratoren (nachfolgend «User» genannt), welche die Einsatzplanung von Mitarbeitern (nachfolgend «Mitarbeiter» genannt) vornehmen.

In diesem SLA wird aufgeführt, welche Support-Levels und Antwortzeiten geleistet werden.

Prioritäten

Die Software Staffcloud (nachfolgend «Staffcloud») besteht aus vielen Funktionalitäten, die zu Modulen zusammengefasst sind. Smartbridge ist sich bewusst, dass der Kunde auf das reibungslose Funktionieren dieser Funktionalitäten zählt. Aus prozesstechnischer Sicht sind jedoch nicht alle Funktionalitäten gleich zu priorisieren. Die folgende Tabelle listet die Prioritäten der einzelnen Module und der darin enthaltenen Funktionalitäten auf.

Modul	Kurzbeschreibung	Priorität
Einsatzplanung	Kernfunktionalitäten der Planung, das Entteilen von Mitarbeitern, die Teamübersicht sowie die Arbeitsdatenvisualisierung.	1
Bearbeitung von Projekten und Events	Erstellung, Bearbeitung, Archivierung, Abbruch und Löschung von Projekten und Events	1
Mitarbeiteranwendung Apps/ Web-Portal	Dieses Modul deckt die Interaktion zwischen Mitarbeiter und Planer durch die Software ab.	1
E-Mail-Kommunikation	Verschiedene Funktionalitäten ermöglichen die Kommunikation via E-Mail mit den Mitarbeitern. E-Mails können automatisch ausgelöst oder gezielt verfasst werden.	1
sms-Kommunikation	Mittels Schnittstelle zu externen sms-Gateways können sms direkt aus Staffcloud verschickt werden. Fehler beim sms Provider liegen nicht in der Verantwortung von Smartbridge.	2
Datenverwaltung	In diesem Bereich können die Daten der Mitarbeiter und Kunden eingesehen und bearbeitet werden.	2
Bewerberverwaltung	Dieses Modul erlaubt die Verwaltung von Bewerbern.	2
Export	In diesem Bereich können Daten aus Staffcloud nach benutzerspezifischen Anforderungen exportiert werden.	2
Teamleader App	Generelle Funktionalität der Teamleader App	2
Alle weiteren Module		3

Schweregrad

In diesem Bereich wird der Schweregrad eines Problems oder eines Fehlers definiert. Obwohl die Definitionen möglichst präzise formuliert werden, sind sich die Parteien bewusst, dass die

Einschätzung des Schweregrads von beiden Parteien jeweils verschieden wahrgenommen werden kann. Beide Parteien verpflichten sich, bei Meinungsverschiedenheiten eine einvernehmliche Lösung anzustreben.

Schweregrad	Beschreibung
Niedrig	Ein Fehler beeinträchtigt die reibungslose Arbeitsweise eines Moduls. Der Fehler betrifft isolierte Funktionalitäten eines Moduls. Die Arbeit innerhalb des Moduls kann unter leichten Einschränkungen fortgeführt werden.
Mittel	Einzelne Elemente eines Moduls arbeiten fehlerhaft oder sind ausgefallen. Die Arbeit ist zwar eingeschränkt, sie kann aber innerhalb des Moduls fortgeführt werden.
Hoch	Ein Fehler beeinträchtigt die Funktionsweise stark. Die Hauptfunktionalitäten eines Moduls sind ausgefallen. Die Arbeit innerhalb des Moduls kann nur unter starker Einschränkung fortgeführt werden.
Kritisch	Das Modul ist ausgefallen und kann nicht genutzt werden.

Support

Richtlinie zur angemessenen Nutzung

Der Support ist in den Nutzungsgebühren inbegriffen und ist ein unterstützendes Element bei der Arbeit mit der Software. Weicht die Nutzung des Supports erheblich vom üblichen Gebrauch ab oder bestehen Anzeichen, dass der Support übermässig genutzt wird, liegen beispielsweise die Anzahl Support-Tickets oder Support-Anrufe deutlich über dem relativen Durchschnitt aller Nutzer (unter Berücksichtigung der Anzahl aktiver User / Kunde), behält sich Smartbridge jederzeit das Recht vor, die Leistungserbringung (temporär oder dauerhaft) einzuschränken, einzustellen oder andere geeignete Massnahmen wie z. B. die Nachverrechnung übermässigen Supports, zu ergreifen. Im Falle einer solchen übermässigen Nutzung des Supports wird Smartbridge den Kunden über diese übermässige Nutzung informieren und gemeinsam mit dem Kunden nach einer geeigneten Lösung (z.B. (kostenpflichtige) Nachschulung der Planer) suchen.

Support-Kanäle

Unser Support kann auf verschiedene Arten erreicht werden:

- Über das Supportportal: <https://support.staff.cloud>

Hier können Kunden die Artikel der Wissensdatenbank einsehen und mittels Login auch bereits erstellte Supportanfragen einsehen.

- Über das Support Widget in der jeweiligen Instanz des Kunden
- Per Email an support@staff.cloud
- Per Telefon: +41 44 505 11 33

Supportanfragen sollten gut dokumentiert sein (siehe Verantwortlichkeiten). Die Nutzung der verschiedenen Supportkanäle wird wie folgt empfohlen:

Schweregrad des Problems					
		Niedrig	Mittel	Hoch	Kritisch
Prioritäten	Supportportal	Supportportal	Supportportal		
	1 Widget	Widget	Widget	Telefon*	Telefon* / sms
	E-Mail	E-Mail	E-Mail		
	Supportportal	Supportportal	Supportportal		
	2 Widget	Widget	Widget	Telefon*	Telefon*
	E-Mail	E-Mail	E-Mail		
	Supportportal	Supportportal	Supportportal	Supportportal	Supportportal
	3 Widget	Widget	Widget	Widget	Widget
	E-Mail	E-Mail	E-Mail	E-Mail	E-Mail

* Der Support kann nach eigener Einschätzung weitere Informationen (z.B. Screenshots) zum Problem einfordern, die der Kunde zusätzlich über einen der anderen genannten Support-Kanäle übermitteln muss.

Antwortzeiten

Die Definition der Antwortzeiten definiert die Zeit, die ab Zustellung innerhalb der Bürozeiten vergehen darf. Anrufe werden ausschließlich innerhalb der Bürozeiten bedient. Diese sind:

Montag bis Freitag (an österreichischen Werktagen): 09:00 – 17:00 Uhr

Geht also eine Supportanfrage um 19:00 Uhr ein, so ist 09:00 Uhr des nachfolgenden ersten Werktages der relevante Startzeitpunkt für die Berechnung der Antwortzeit. Die gleiche Methodologie wird am Wochenende oder an (österreichischen) Feiertagen angewandt.

Die Antwortzeiten sind wie folgt geregelt:

Schweregrad des Problems					
		Niedrig	Mittel	Hoch	Kritisch
Prioritäten	1	4 Std.	3 Std.	2 Std.	0,5 Std. ¹⁾
	2	8 Std.	6 Std.	3 Std.	1 Std.
	3	16 Std.	10 Std.	8 Std.	4 Std.

¹⁾ Bei einem **kritischen Problem am Wochenende/Feiertag eines Moduls mit Priorität 1** kann eine Sms an die Nummern +41 78 878 03 94 oder +41 79 335 24 30 gesandt werden. Ab diesem Zeitpunkt muss Smartbridge innerhalb von 8 Stunden antworten und mit der Behebung des Problems beginnen.

Verantwortlichkeiten

Dieser Abschnitt regelt die Verantwortlichkeiten des Kunden und Smartbridge im Support-Betrieb.

Pflichten von Smartbridge

- Beantwortung von Supportanfragen innerhalb der genannten Fristen
- Massnahmen zur angemessenen und zeitnahen Weiterleitung und Behebung von Problemen
- Gewährleistung einer guten Kommunikation mit dem Kunden zu jeder Zeit

Pflichten des Kunden

- **Schulung neuer User und Mitarbeiter**
Der Kunde verpflichtet sich, insbesondere neue User und Mitarbeiter ausreichend im Umgang mit Staffcloud zu schulen. Der Kunde ist verantwortlich dafür, dass die Abläufe im Umgang mit der Software den Anwendern bekannt sind.
- **Schaffung einer internen Kompetenzstelle**
Der Kunde bestimmt innerhalb der Organisation eine interne Kompetenzstelle. Fragen zur Software sollten zuerst an diese Stelle getragen werden. Sollte diese Person die Frage nicht beantworten können, so kann der Support kontaktiert werden.
- **Dokumentation des Problems**
Meldungen von Problemen sollten so gut wie möglich dokumentiert sein. Wenn möglich sollten Screenshots (Bildschirmfotos) zur Verfügung gestellt werden. Erfahrungsgemäss sind folgende Informationen zwingend, um das Problem zu eruieren:
 - o Welcher Ablauf verursacht das Problem? Eine präzise Beschreibung ist hier gefordert.
 - o Wer ist vom Problem betroffen?
 - o Welches Projekt bzw. welcher Event ist vom Problem betroffen?
 - o Aus welchem Gerät heraus wurde das Problem registriert und welcher Browser wurde dabei benutzt?
 - o Bei Problemen der Mitarbeiter: Welche App betrifft es (Android, iOS oder mobile Browser-Version)? Welches Betriebssystem wird verwendet?
- **Vorgehen bei Problemen**
Der Kunde verpflichtet sich, Probleme, die von Planern oder Mitarbeitern gemeldet werden, selbst eingehend zu prüfen. Der Kunde versucht, das Problem soweit möglich selbst zu lösen. Erst danach kann Smartbridge das Problem einer eingehenden Prüfung unterziehen.

Ausschlüsse

Dieses SLA basiert auf der partnerschaftlichen Zusammenarbeit. Smartbridge unternimmt alles in seiner Macht stehende, um Probleme zeitnah zu beheben. Dennoch gibt es einige Ausschlüsse:

- **Kunde übernimmt Support für seine Mitarbeiter**
Mitarbeiter des Kunden haben keinen Anspruch auf direkten Support durch Smartbridge. Bei Problemen sind die Mitarbeiter angewiesen, sich an den Kunden zu wenden. Der Kunde muss das Problem so weit wie möglich selbst untersuchen (siehe Verantwortlichkeiten).
- **Kunde hat eine Pflicht zur Schulung seiner Mitarbeiter**
Der Support ist nicht verpflichtet, einfachste Fragen zur Benutzung der Software zu beantworten, die in einer grundlegenden Einschulung zur Software oder in den Anleitungen im Support-Portal beantwortet werden. Der Kunde ist dafür zuständig, die User und Mitarbeiter zu schulen (siehe Verantwortlichkeiten) und auf das vorhandene Hilfsangebot im Supportportal hinzuweisen.
- **Erweiterte Dienstleistungen sind kostenpflichtig**
Der Support beschränkt sich auf die Beantwortung von Anfragen zu spezifischen Problemen in der Nutzung von Staffcloud und die Durchführung einfacher Konfigurationsaufgaben.

Die Durchführung von komplexen Konfigurationsaufgaben oder Anpassungen sind nicht im Support inbegriffen und werden separat verrechnet. Die Preise für komplexe Konfigurationsaufgaben, Anpassungen oder Nachschulungen sind im Anhang «Preise für erweiterte Dienstleistungen durch den Staffcloud Support» zu finden.

Lösungszeiten

Smartbridge ist stets bestrebt, Probleme schnellstmöglich zu beheben. Smartbridge ist sich bewusst, dass die Computersysteme des Kunden geschäftskritisch sind und Ausfallzeiten finanzielle Auswirkungen haben können.

Dennoch kann Smartbridge keine festen Lösungszeiten garantieren. Dies ist darauf zurückzuführen, dass Art und Ursachen von Problemen stark variieren können.

Beispielsweise kann es sein, ein schwerwiegendes Serverproblem innerhalb weniger Minuten durch einfaches Neustarten des Servers zu beheben. Wenn ein Server jedoch aufgrund eines Datenträger- oder Hardwarefehlers ausfällt (was ebenfalls als schwerwiegendes Problem klassifiziert wird), kann es bedeutend länger dauern, ihn wieder einsatzbereit zu machen.

In allen Fällen bemüht sich Smartbridge nach besten Kräften, Probleme schnellstmöglich zu beheben. Darüber hinaus informiert Smartbridge den Kunden regelmässig über den Fortschritt.

Auf der Statuspage <https://staffcloud.freshstatus.io/> ist jeweils der aktuelle Status aller Systeme zu sehen, hier werden auch geplante Wartungsarbeiten angekündigt oder Störungsmeldungen veröffentlicht.