

Service Level Agreement (SLA) – MBTsuite NEXT

Stand: 23.07.2025

1 Verfügbarkeit (Uptime)

Garantierte Verfügbarkeit:

Die Verfügbarkeit der Services beträgt 98,5 % im Jahresdurchschnitt, einschließlich Wartungsarbeiten. Eine Beeinträchtigung oder Unterbrechung darf nicht länger als zwei Kalendertage in Folge andauern.

Wartungsfenster:

Anpassungen, Änderungen und Erweiterungen der Software sowie Maßnahmen zur Fehlerbehebung führen nur dann zu einer vorübergehenden Beeinträchtigung, wenn dies technisch zwingend erforderlich ist. Die Nutzer werden in der Regel mindestens 14 Tage im Voraus informiert. Ausnahmen sind möglich.

Ungeplante Ausfälle:

Bei ungeplanten Ausfällen erfolgt eine Benachrichtigung per E-Mail mit Informationen zu Ursache und voraussichtlicher Dauer.

2 Fehlerklassen & Reaktions-/Lösungszeiten

Fehlerklasse	Beschreibung	Reaktionszeit	Lösungszeit
P1 – Kritisch	Systemausfall oder Hauptfunktion nicht verfügbar, kein Workaround, geschäftskritisch (z. B. Login nicht möglich, Datenverlust)	innerhalb von 1 Stunde	innerhalb von 4–8 Stunden
P2 – Hoch	Wichtige Funktion beeinträchtigt, System teilweise nutzbar, Workaround möglich	innerhalb von 12 Stunden	innerhalb von 2–4 Werktagen



P3 – Mittel	Nicht-kritische Funktion beeinträchtigt, kosmetischer Fehler, Workaround vorhanden	innerhalb von 1 Werktag	innerhalb von 10 Werktagen
P4 – Niedrig	Anfrage, Verbesserungsvorschlag, kein Einfluss auf Betrieb	innerhalb von 4 Werktagen	nach Vereinbarung oder im nächsten Release

3 Sicherheit & Backup

Datensicherheit:

- TLS-verschlüsselte Verbindungen
- Dedizierte Instanz (nach Vertragsabschluss)

Backup-Strategie:

Die Lizenzgeberin führt regelmäßige Backups durch:

Backup-Typ	Frequenz	Aufbewahrungsdauer
Täglich	täglich	30 Tage
Wöchentlich	wöchentlich	3 Monate
Monatlich	monatlich	1 Jahr

Verantwortung der Lizenznehmerin:

Die Lizenznehmerin ist für die Sicherung und Verfügbarkeit ihrer eigenen Daten und Arbeitsergebnisse verantwortlich – insbesondere vor Vertragsbeendigung.

4 Monitoring & Reporting

Überwachte Metriken:

- Systemmetriken: CPU-Auslastung, Speicher-Auslastung (RAM), Netzwerkdurchsatz,
- Anwendungsmetriken: Antwortzeiten (Latenz)

Reporting:

- Wöchentlicher Report über relevante System- und Anwendungsmetriken per E-Mail

5 Support & Erreichbarkeit

Supportzeiten:

- Montag bis Freitag, 09:00–17:00 Uhr (MEZ)

Kontaktkanäle:

- E-Mail-Support
- Online-Supportportal
- Kostenloser User-Guide
- On-Demand-Webinare

6 Änderungen & Eskalationen

Änderungen:

- Änderungen am Service oder an den AGB werden mindestens 2 Monate im Voraus angekündigt.

Eskalation:

- Eskalationen erfolgen über die bereitgestellte Support-E-Mail-Adresse:
 - mbtsuite-support@seppmed.de

7 Verantwortlichkeiten

Bereich	Verantwortlich
Benutzerverwaltung & Datenpflege	Lizenznehmerin (User)
Verfügbarkeit & Sicherheit	Lizenzgeberin (Serviceanbieter)