

SLA DER UNIDY GMBH



1. Unidy bietet eine Identity SaaS-Lösung zur Unterstützung von Geschäftsprozessen an und stellt diese zur Nutzung über das Internet als Web Applikation bereit. Der konkrete Funktionsumfang der SaaS-Lösung, ergibt sich aus dem jeweiligen Angebot und der Anwenderdokumentation. Die Überlassung der SaaS-Lösung (auf Datenträgern oder im Wege der online Übertragung) zur lokalen Installation ist nicht möglich.
2. Als Bestandteil der SaaS-Lösung wird Speicherplatz auf zentralen Servern in Deutschland zur Verfügung gestellt, auf denen die mit der SaaS-Lösung erzeugten und verarbeiteten Daten für die Dauer des Vertragsverhältnisses gespeichert werden können.
3. Leistungsübergabepunkt ist der Router-Ausgang des von Unidy genutzten Rechenzentrums zum Internet. Für die Anbindung an das Internet, das Bereitstellen oder das Aufrechterhalten der Netzverbindung zum Rechenzentrum sowie das Beschaffen und Bereitstellen von Netzzugangskomponenten für das Internet auf Kundenseite muss der Kunde selbst Sorge tragen.
4. Üblicherweise ist die SaaS-Lösung 365 Tage p.a. und 24h verfügbar Geplante Wartungsarbeiten, mit der Folge, dass die SaaS-Lösung in dieser Zeit nicht zur Verfügung steht, werden wir nach Möglichkeit rechtzeitig (mind. eine Woche vorher) mittels E-Mail an die von Ihnen genannte Adresse informieren. Unidy wird sich bemühen, die dadurch entstehenden Ausfallzeiten möglichst gering zu halten.

Es gelten die folgenden Servicezeiten und -level:

- a. Bürotage: Montag bis Freitag, ausgenommen deutschlandweite Feiertage.
- b. Bürozeiten: Bürotage, 9 - 18 Uhr
- c. Wartungszeiten: Geplante Wartungsarbeiten, die eine Unterbrechung des Betriebs benötigen, führen wir durch, soweit dies technisch möglich ist, zu Zeiten in denen die Nutzungsfrequenz unserer Lösung am geringsten ist. Generell außerhalb der regulären Betriebszeiten (unter Berücksichtigung von kritischen Betriebsphasen des Kunden).

- d. Die Verfügbarkeit beträgt mindestens 99,9% im Mittel eines Monats, wobei geplante und vorab angekündigte Wartungsarbeiten aus der Berechnung der Verfügbarkeit ausgenommen sind.

Außerdem gelten aktuell die folgende garantierte Requests:

- a. Frontend
 - Anmeldung: 500 Requests/Minute
 - SSO-Autorisierung: 500 Requests/Minute
 - Sonstiges: 600 Requests/Minute
- b. API
 - 1.000 Requests/Minute
 - 100 Requests/Min für Batch Endpunkt

Garantierte Requests pro Zeitfenster sind stark abhängig von aktivierten Drittanbieter-Plugins. Social Login-Ratelimits unterliegen den Ratelimits der Login-Anbieter. Anfragelimits können bei erwarteten Nutzungsspitzen vorübergehend erhöht werden. Diese sollten an Bürotagen und mindestens 24 Stunden vor dem erwarteten Event angefragt werden.

Unidy ist bestrebt, den Gesamtdurchsatz zu erhöhen, kann die generelle Verfügbarkeit eines höheren Durchsatzes innerhalb des Standardtarifs aber nicht garantieren. Sprechen Sie mit dem Vertrieb, wenn Sie dauerhaft höhere Limits benötigen.

- 5. Unidy unternimmt die Analyse und Behebung reproduzierbarer Fehler der SaaS-Lösung (nachfolgend „Supportleistungen“) durch kompetentes Personal und gemäß anerkannten Industriestandards. Eine Garantie für die Fehlerbeseitigung kann Unidy nicht übernehmen. „Fehler“, im Sinne dieser Geschäftsbedingungen, ist jede vom Kunden gemeldete Störung, die zur Folge hat, dass die Beschaffenheit und Funktionsfähigkeit von Angebot und Anwenderdokumentation abweicht und
 - a. sich dies auf deren Gebrauchstauglichkeit mehr als unwesentlich auswirkt, oder
 - b. Korruption von Daten oder Verlust von Daten eintritt, die mit der SaaS-Lösung bearbeitet oder von ihr erzeugt werden.

Falls eine aufgetretene Störung nicht reproduziert oder hinreichend plausibilisiert werden kann, gilt diese nicht als Fehler. Die Parteien werden in diesem Fall das weitere Vorgehen gemeinsam abstimmen.

6. Der Kunde muss auftretende Fehler unverzüglich mit genauer Beschreibung des Problems melden. Die Meldung kann zunächst mündlich an den Customer Success Manager (CSM) erfolgen, ist jedoch spätestens am nächsten Werktag in Textform (E-Mail an support@unidy.de oder das Customer Helpdesk) zu wiederholen. Unidy ist zur Entgegennahme von Fehlermeldungen zu Bürozeiten sowie zu vorab angekündigten und durch Unidy bestätigten kritischen Betriebszeiten (bezahlt außerhalb der Bürozeiten) erreichbar. Zusätzlich wird ein Uptime Monitoring bereitgestellt, über welches die Erreichbarkeit der Instanz ersichtlich ist. Sollte dem Kunden dennoch ein Fehler auffallen, ist dieser wie oben beschrieben zu melden.

7. Bei Fehlermeldungen werden die nachfolgend beschriebenen Aktivitäten innerhalb der Reaktionszeit durchgeführt. Die Reaktionszeit ist abhängig von der Fehlerklasse; es gelten folgende Fehlerklassen.

Fehlerklasse 1: Ein produktiver Einsatz der SaaS-Lösung ist nicht, oder nur erheblich durch Down-Times eingeschränkt, möglich oder wesentliche Leistungsmerkmale (Login oder APIs sind nicht funktionsfähig) werden verfehlt.

Fehlerklasse 2: Die Kernfunktionalität ist gewährleistet, es liegt jedoch ein wesentlicher Fehler in einem Teilmodul vor, der das Arbeiten mit diesem Modul verhindert oder erheblich einschränkt. Als Teilmodule gelten bspw. Unidy-Plugins, Datenadministration durch Admins und Benutzer sowie der Versand von Transaktionsmails durch Unidy.

Fehlerklasse 3: Alle übrigen Fehler

8. Innerhalb der Reaktionszeiten legen wir einen Vorschlag für die Behebung des Fehlers vor. Er umfasst folgendes:

- a. Darstellung der Ergebnisse der durchgeführten Analyse;
- b. Darstellung der Auswirkungen auf andere Funktionalitäten (Kritikalität);
- c. Vorschlag einer Vorgehensweise, um den Fehler zu beheben.

Reaktionszeiten

Unidy bemüht sich Fehlermeldungen umgehend zu bearbeiten und eventuelle Fehler umgehend zu beheben. Die folgenden maximalen Reaktionszeiten können garantiert werden:

Fehlerklasse 1:	15 Minuten bei vorab angekündigten und durch Unidy bestätigten kritischen Betriebszeiten (bezahlt außerhalb der Bürozeiten nach vorheriger Vereinbarung) Ansonsten 4 Stunden, zu Bürozeiten; Down-Times werden zu Bürozeiten innerhalb von 30 Minuten an den Kunden gemeldet
Fehlerklasse 2:	2 Bürotage
Fehlerklasse 3:	5 Bürotage

9. Die folgenden Fälle fallen nicht unter diese Vereinbarung. Dennoch wird sich Unidy bemühen auch diese Fälle schnellstmöglich in Zusammenarbeit mit dem Kunden zu lösen:
- bei Fehlern, die auf unzulässigen Änderungen oder Anpassungen der SaaS-Lösung durch den Kunden beruhen;
 - für andere Software des Kunden;
 - bei Fehlern, die auf unsachgemäßer oder nicht autorisierter Nutzung der SaaS-Lösung durch den Kunden oder auf Bedienungsfehlern beruhen, sofern die Bedienung nicht in Übereinstimmung mit der Anwenderdokumentation vorgenommen wird;
 - bei jeglichen Hardware Defekten auf Seiten des Kunden;
 - bei Nutzung der SaaS-Lösung auf anderen als den in der Anwenderdokumentation angegebenen zulässigen Hardware- und Betriebssystem Umgebungen durch den Kunden.
 - unwesentliche Fehler, die nicht unter Nummer 5a fallen.