
Service Level Agreement (SLA)

Letzte Aktualisierung: August 2026

1. Leistungspflichten – enneo

1.1 Der Basis-Servicelevel, den dieser Vertrag bietet, ist der „Standard“-Service. Kunden haben die Möglichkeit, gegen zusätzliche Gebühren zu höheren Servicelevels wie „Advanced“ oder „Premium“ aufzusteufen.

1.2 Unter dem „Standard“-Servicelevel ist die Software als SaaS täglich gemäß den in Abschnitt 3.1 definierten Zeiten verfügbar („Betriebszeit“). Außerhalb dieser Zeiten („Wartungsphasen“) kann die Software verfügbar sein, jedoch mit möglichen Unterbrechungen und Einschränkungen. Eine garantierte Nutzung während der Wartungsphasen ist nicht gegeben. Sollten geplante Wartungen während der Nutzungszeit unvermeidlich sein, wird enneo die Kunden rechtzeitig informieren, sofern es sich um vorhersehbare und planmäßige Wartungsarbeiten handelt. Die Verfügbarkeitsrate wird durch die von enneo hierzu bereitgestellten technischen Prüfverfahren (Monitoring gemäß Abschnitt 3.1) bestimmt und enneo weist deren Ergebnis dem Kunden auf Anfrage nach; die Beweislast für die Nichteinhaltung der vertraglich vereinbarten Verfügbarkeit trifft nach den allgemeinen Regeln die Partei, die sich darauf beruft.

1.3 Während der Vertragslaufzeit bietet enneo dem Kunden einen Standard-Produktsupport über ein Ticketsystem (<https://support.enneo.ai/>) an. Jegliche Hilfe bezüglich Handhabung oder Fehlerbehebung, die der Kunde verursacht hat, wird gemäß Angebot in Rechnung gestellt, wobei mindestens eine halbe Stunde pro Ticket berechnet wird.

1.4 Die Beantwortung fachlicher Fragen des Kunden ist nicht Bestandteil des Supports. Wenn der Kunde solche Fragen an den Support von enneo richtet, werden diese ebenfalls gemäß Angebot in Rechnung gestellt, wobei mindestens eine halbe Stunde pro Ticket berechnet wird.

2. Leistungspflichten – Kunde

2.1 Der Kunde ist verpflichtet, Tickets über das Ticketsystem (<https://support.enneo.ai/>) zu erfassen. Es ist sicherzustellen, dass:

- immer nur ein Sachverhalt je Ticket genannt wird;
- der betroffene Mandant genannt wird;
- hilfreiche Informationen und Beispiele genannt werden, wie zum Beispiel Vertragsnummer, Marktpartner und Nachrichten;
- hilfreiche Anhänge in gängigen Formaten (z. B. PDF, XLSX, JPEG) hochgeladen werden.

2.2 Der Kunde ist verpflichtet, die folgenden Inhalte in einem Ticket zu erfassen bzw. zu prüfen, da Tickets bei nicht entsprechender Aufbereitung zurückgewiesen werden:

- Die Beschreibung ist so zu halten, dass sie auch außerhalb des eigenen Projekt-Kontextes zu verstehen ist.
- Fehler müssen anhand der Angaben im Ticket nachgestellt werden können.
- Angabe, ob es einen Zusammenhang mit Projektarbeiten bzw. Änderungen an der Kundenumgebung gibt (z. B. Anpassung Experteneinstellungen, Migrationen etc.).
- Keine inhaltlichen Ergänzungen und Rückmeldungen per E-Mail o. ä. (Nutzung der Kommentare und Upload-Möglichkeiten im Ticketsystem).

2.3 Darüber hinaus sind notwendige Vorabprüfungen durchzuführen, wie beispielsweise:

- Korrektheit von Marktnachrichten Dritter im Prozesskontext
- Änderungen an Experteneinstellungen im Kontext
- Veränderungen an Drittsystemen (z. B. Website mit API-Anbindung)
- Vorhandensein einer Lösung in der Online-Hilfe

2.4 Enneo führt für die vom Kunden über die Vertragssoftware in Produktivumgebungen erfassten Daten unbedingt eine Datensicherung gemäß den Bestimmungen dieses Service Level Agreements (SLA) durch; Entwicklungs- und Testumgebungen sind von der Datensicherung ausgenommen. Für diesen Service werden keine gesonderten Gebühren erhoben. Der Kunde ist unbeschadet dessen angehalten, ergänzend eigenständige Sicherungskopien zu erstellen, um im Falle eines Datenverlusts eine effiziente Rekonstruktion der Daten zu gewährleisten.

2.5 Vor jeglicher Übertragung von Daten und Inhalten an die Vertragssoftware hat der Kunde sicherzustellen, dass diese umfassend auf Viren geprüft werden. Der Kunde ist verpflichtet, aktuelle und dem Stand der Technik entsprechende Virenschutzmaßnahmen zu verwenden. Nach Beendigung des Vertragsverhältnisses richten sich Zugriff, Herausgabe und Löschung dieser Daten und Inhalte nach der Anlage „Data Switching“ sowie den Bestimmungen von AVV und TOM.

3. Service Levels

3.1 Service Level Optionen

Service Level Optionen	Standard	Advanced	Premium	Premium+
Betriebszeit	06:00-22:00 Uhr	00:00-24:00 Uhr	00:00-24:00 Uhr	00:00-24:00 Uhr
Verfügbarkeit in % (im Jahresmittel)	Best Effort	99,7%	99,8%	99,8%
Servicezeiten	Best Effort	09:00-17:00 Uhr	07:00-22:00 Uhr	07:00-22:00 Uhr
Reaktionszeit Prio1	Best Effort	4h	4h	<0.5h
Action Plan Prio1	Best Effort	8h	4h	<2h
Entstörzeit Prio1	Best Effort	8h	4h	<2h
Reaktionszeit Prio2	Best Effort	4h	4h	<1h
Action Plan Prio2	Best Effort	6 Tage	4 Tage	<8h
Entstörzeit Prio2	Best Effort	Best Effort	10 Tage	<10 Tage
Reaktionszeit Prio3	Best Effort	4h	4h	<4h
Action Plan Prio3	Best Effort	-	8 Tage	<8 Tage
Entstörzeit Prio3	Best Effort	Best Effort	20 Tage	<20 Tage
Reaktionszeit Prio4	Best Effort	4h	4h	<4h
Action Plan Prio4	Best Effort	-	-	-
Entstörzeit Prio4	Best Effort	Best Effort	Best Effort	Best Effort

Service Level Optionen	Standard	Advanced	Premium	Premium+
Datensicherung / Recovery	30 Tage (zzgl. monatlicher Sicherung für 1 Jahr)	30 Tage (zzgl. monatlicher Sicherung für 1 Jahr)	30 Tage (zzgl. monatlicher Sicherung für 1 Jahr)	30 Tage (zzgl. monatlicher Sicherung für 1 Jahr)
Monitoring	Basic (Uptime)	Erweitert (Uptime + Response)	Erweitert (Uptime + Response)	Erweitert (Uptime + Response)
Recovery Time Objective (RTO)	12h	12h	8h	4.5h
Recovery Point Objective (RPO) (siehe TOM Ziffer 7.2, tägliche Sicherung)	24h	24h	24h	24h
Median Response-Time REST Services (im Monatsmittel)	500ms	500ms	200ms	100ms
Support Anfragen	nach Aufwand	nach Aufwand	15h inkl. / Monat (danach anteilig gemäß Angebot)	25h inkl. / Monat (danach anteilig gemäß Angebot)
Anzahl Ticketsystem Zugänge	1	5	unlimited	unlimited
Persönlicher Service Manager	-	-	Enthalten	Enthalten
Persönlicher Direktkontakt Manager Telefon	-	-	Möglichkeit des Direktkontakts (Telefon, Microsoft Teams, etc.)	Möglichkeit des Direktkontakts (Telefon, Microsoft Teams, etc.)
Zugang Online-Hilfe	Inkl.	Inkl.	Inkl.	Inkl.

Die beschriebenen Reaktions-, Action-Plan- und Entstörzeiten sind additiv (Reaktionszeit + Action Plan + Entstörzeit) und laufen ausschließlich innerhalb der Servicezeiten des jeweiligen Tarifs; außerhalb der Servicezeiten ruht die Frist und läuft mit Beginn der nächsten Servicezeit weiter. „Best Effort“ ist in Abschnitt 3.4 definiert.

3.2 Buchung und Mindestlaufzeit

Die Service Level Advanced, Premium und Premium+ sind optional als Erweiterung zum Standard-Servicelevel buchbar. Die Mindestlaufzeit eines gebuchten erweiterten Service Levels entspricht der jeweils laufenden Vertragslaufzeit des Hauptvertrags gemäß MSA Ziffer 11.1.

3.3 Verantwortung von enneo

Ein Incident muss im Einfluss- oder Verantwortungsbereich von enneo liegen. Beispiele für nicht im Verantwortungsbereich von enneo liegende Themen sind Probleme von angeschlossenen Umsystemen (z. B. ERP-Systemintegration oder E-Mail-Server), Probleme in der lokalen IT- und Telekommunikations-Infrastruktur des Kunden, Unterbrechungen der Verfügbarkeit des Internets im Risikobereich des Access Providers, sonstige Ursachen außerhalb des Einflussbereichs von enneo (z. B. Stromausfälle) sowie vom Kunden selbst verantworteter Individualcode/Customizing.

Die Verpflichtung von enneo, die industrieüblichen IT-Sicherheitsvorkehrungen zu treffen, bleibt unberührt.

3.4 Definitionen

3.4.1 Incident-Definitionen

- Prio 1: Das System ist gar nicht nutzbar oder eine große Anzahl von Verträgen ist betroffen (mindestens jedoch mehr als 20 % der offenen Tickets). Ein vollständiger Ausfall des Systems ist unabhängig von der Anzahl offener Tickets stets Prio 1.
- Prio 2: Das System ist nur deutlich eingeschränkt nutzbar, d.h. es steht mindestens eine zentrale Funktion vorübergehend nicht zur Verfügung und der entsprechende operative Bereich kann das System nicht nutzen. (mindestens jedoch mehr als 5% der offenen Tickets).
- Prio 3: Das System ist eingeschränkt nutzbar, aber Unterstützungsfunktionen stehen nicht zur Verfügung, bsp. bestimmte KI-Features (mindestens mehr als 5 Tickets, d.h. keine Einzelfälle).
- Prio 4: Alle sonstigen Fälle, die nicht in eine obige Kategorie fallen.

3.4.2 Best Effort

„Best Effort“ bezeichnet einen Leistungsparameter, für den enneo keine bezifferte oder terminierte Zusage macht: enneo wird die betroffene Leistung nach wirtschaftlich und technisch angemessenem Aufwand erbringen, übernimmt hierfür jedoch keine Garantie und schuldet keine Entstörzeit und keine Reaktionszeit. „Best Effort“ gilt ausschließlich für die in der Tabelle in Abschnitt 3.1 so gekennzeichneten Felder.

3.4.3 Change Request

Change Requests sind neue Anforderungen, bspw. neue Funktionen für die Vertragssoftware, Änderung bestehender Funktionen, Konfigurationsmöglichkeit für bestehende Funktionen.

3.4.4 Recovery Point Objective (RPO)

Recovery Point Objective (RPO) ist der Zeitraum, der zwischen zwei Backups liegen darf, um den Normalbetrieb sicherzustellen.

3.4.5 Recovery Time Objective (RTO)

Bei der Recovery Time Objective (RTO) handelt es sich um die Zeit, die vom Zeitpunkt des betroffenen Ereignisses bis zur vollständigen Wiederherstellung der Geschäftsprozesse vergehen darf.

3.4.6 Persönlicher Service Manager

Dieser Stakeholder spielt eine Schlüsselrolle im Prozess des Incident Managements, indem er unter anderem überwacht, wie effektiv der Prozess ist, Verbesserungen empfiehlt und sicherstellt, dass der Prozess eingehalten wird. Enneo benennt dem Kunden bei Buchung von Premium oder Premium+ den Namen und die Kontaktdaten des Persönlichen Service Managers sowie einer Vertretung; beide sind innerhalb der jeweiligen Servicezeiten gemäß Abschnitt 3.1 erreichbar und unterliegen den in Abschnitt 3.1 genannten Reaktionszeiten. Ist der Persönliche Service Manager nicht erreichbar, gilt ersatzweise das Ticketsystem gemäß MSA Ziffer 1.8.

- Kontakt für alle größeren Vorfälle
- Plant und optimiert den Incident-Management-Prozess
- Stellt sicher, dass der Prozess eingehalten wird / Korrigiert Abweichungen
- Koordiniert und kommuniziert mit den Prozessverantwortlichen
- Überwacht und stellt sicher, dass die SLAs (Service Level Agreements) eingehalten werden

3.5 Eskalation, Wartungsfenster und Änderungsprozess

Eskalationsstufen: (1) Ticketsystem-Support, (2) Persönlicher Service Manager (Premium/Premium+) bzw. Ansprechpartner gemäß MSA Ziffer 1.8, (3) Geschäftsführung von enneo. Wartungsfenster liegen außerhalb der jeweiligen Betriebszeiten gemäß Abschnitt 3.1; planbare Wartungen außerhalb dieser Fenster werden dem Kunden mit angemessenem Vorlauf angezeigt. Änderungen an den in diesem SLA genannten Leistungswerten erfolgen ausschließlich über das Verfahren gemäß MSA Ziffer 6.