

Service Level Agreement Tricentis Software

Das Service Level Agreement („SLA“) beschreibt die derzeitigen Bestimmungen von Tricentis in Bezug auf die Bereitstellung von technischen Support bzw Wartungsdiensten für jene Kunden, welche mit Tricentis eine Vereinbarung zur Tricentis Software

abgeschlossen haben. Die Definition der hier verwendeten, aber nicht näher beschriebenen Begriffe entspricht jener im Rahmenlizenzvertrag zwischen dem Kunden und Tricentis.

1 – Übersicht - Tricentis Software Support

Features	Tricentis Software Support	
	Gold Support Plan	Platinum Support Plan
Incident Initiation	Uneingeschränkt	Uneingeschränkt
Support Portal User Count	Uneingeschränkt	Uneingeschränkt
Email Support	Ja	Ja
Live Chat Support	Ja	Ja
Telefonischer Support	Ja	Ja
Support Response and Synopsis Time	Siehe unten	Siehe unten
Live Remote Assistance	Auf Anfrage	Auf Anfrage / ad hoc
Controlled Release Access	Nein	Ja
Customer Dedicated Support Representative	Nein	Ja
Umlimited Free Online Training Courses	Nein	Ja

(i) **„Controlled Release Access“**: Dem Kunden wird der Zugriff auf Alpha-/Beta-Versionen der Tricentis Software (einschließlich Integrationen, Addins) gewährt, sobald diese verfügbar sind. Dies ermöglicht dem Kunden, neue Versionen der Tricentis Software vorab zu testen. Diese Versionen werden ausdrücklich als Alpha-/Beta-Versionen gekennzeichnet und unterliegen als solche nicht dem Support Plan.

(ii) **„Customer Dedicated Support Representative“**: Tricentis wird dem Kunden einen speziellen und entsprechend qualifizierten Support-Mitarbeiter zur Seite stellen, der als primäre Kontaktperson für jegliche Support-bezogenen Kundenanfragen gilt. Dieser Support-Mitarbeiter wird alle mit dem Kundenkonto im Zusammenhang stehenden Prozesse koordinieren.

(iii) **„Incident Initiation“**: Anzahl der Support Incidents, die der Kunde pro Kalenderjahr einmelden bzw. erstellen darf.

(iv) **„Live Remote Unterstützung“**: Falls vom Kunden gewünscht, wird eine Remote Session anberaumt, um die Analyse und Überprüfung der Problem- und Themenstellung zu beschleunigen.

(v) **„Support Portal User Count“**: Anzahl der Benutzer, die sich mit dem zugehörigen Kundenkonto am Support Portal registrieren dürfen.

(vi) **„Umlimited Free Online Training Courses“**: Die Mitarbeiter des Kunden können sich unbeschränkt mittels Online-Trainingskursen im Selbststudium zertifizieren und re-zertifizieren lassen.

(Siehe www.tricentis.com/academy/courses/)

Innerhalb der Laufzeit der Vereinbarung und vorbehaltlich der Begleichung des jeweils geltenden Entgelts für die Tricentis Software durch den Kunden, einschließlich aller Gebühren für Support und Wartung, wird Tricentis die Tricentis Software mit sämtlichen Updates versehen – sofern bzw. wenn diese Updates verfügbar sind. Unter „**Update**“ sind eine Fehlerkorrektur, ein Workaround, oder andere Wartungs-Updates für die Tricentis Software zu verstehen, welche Tricentis allgemein hin jenen Kunden zur Verfügung stellt, die Wartungs- und Supportleistungen erworben haben. Updates werden ohne Aufpreis zur Verfügung gestellt.

Für einen Zeitraum von 18 Monaten ab dem jeweiligen Release-datum bietet Tricentis Softwarewartungsleistungen für Major und Minor Releases an. Tricentis veröffentlicht pro Jahr bis zu sechs (6) neue Versionen der Tricentis Software. Der Kunde

wird proaktiv über das Support Portal davon in Kenntnis gesetzt. Der Kunde ist für die Dauer der laufenden Wartungsperiode berechtigt, neue Releases nach Verfügbarkeit herunterzuladen. Tricentis kann seinen Release-Plan nach eigenem Ermessen von Zeit zu Zeit abändern, darf Serviceleistungen ändern, einstellen oder hinzufügen, und wird den Kunden über das Support Portal darüber in Kenntnis setzen.



Support Option	Standard Support Phase	Extended Support Phase	End of Life Phase
Non-critical Hotfix (bug fixes)	✓		
Critical Hotfix (bug fixes)	✓		
Feature Enhancements	✓		
General Assistance	✓	✓	
Security-related Hotfix	✓	✓	
Self-service Resources	✓	✓	✓

2 – Benachrichtigungs- und Priorisierungsprozesse; Kommunikation

Ein Tricentis Support Mitarbeiter ist für die Abstimmung mit dem Kunden zuständig. Sämtliche Fehler sind vom Kunden eindeutig und nachvollziehbar über das Support Portal unter <https://support.tricentis.com/community/contact.do> („**Support Portal**“) zu protokollieren. Der gemeldete Incident wird von Tricentis geprüft und im Anschluss wird innerhalb der nachstehenden Zeitspanne eine Erst-Analyse vorgenommen. Kann dieser Fehler innerhalb der Erst-Analyse behoben werden, so wird der Support Incident in weiterer Folge geschlossen. Andernfalls wird der Incident an die Produktentwicklung oder die jeweils nächste erforderliche Instanz eskaliert.

Der Kunde hat adäquate Informationen bzw. Dokumentation zur Verfügung zu stellen, um Tricentis eine Reproduktion des Problems zu ermöglichen, damit Tricentis auf Meldungen des Kunden hinsichtlich Schwierigkeiten oder Problemen mit der Tricentis Software entsprechend reagieren und ihn bei der Fehlerdiagnose unterstützen kann. Sollte der Fall eintreten, dass Tricentis trotz wirtschaftlich vertretbarer Anstrengungen nicht imstande ist, den Fehler zu reproduzieren, so wird der Kunde davon in Kenntnis gesetzt, dass das Problem nicht reproduziert, lokalisiert oder identifiziert werden konnte.

- (i) **„Critical Priority“**: Ein Großteil bzw. eine wesentliche Funktion der Tricentis Software ist nicht funktionsfähig. Das Problem kann nicht umgangen werden.
- (ii) **„High Priority“**: Die Nutzung der Tricentis Software ist erschwert, aber die Tricentis Software kann trotz dieser Beeinträchtigungen verwendet werden. Das Problem kann umgangen werden.
- (iii) **„Moderate Priority“**: Die Nutzung der Tricentis Software ist in geringem Maße beeinträchtigt. Es handelt sich um lästige bzw. ärgerliche Fehler.
- (iv) **„Review/Analyse“**: Eine kurze Zusammenfassung der größten Problemstellungen eines Incident, ein Auszug bzw. eine Kurzfassung der dokumentierten Arbeitsschritte. Die Analyse umfasst entweder eine Zwischenlösung (Work-around), oder eine Lösung, sofern zu diesem Zeitpunkt verfügbar, bzw. nähere Informationen über Zeitpunkt und Art der Lösung für den jeweiligen Incident.

Der Kunde darf einen Fehler einmelden und diesen als **„Moderate“** oder **„High Priority“** einstufen. Sollte der Kunde den Incident als **„Critical“** klassifizieren, so hat der Kunde dies dem Tricentis Head of Support unter priority@tricentis.com direkt mitzuteilen. Ein Fehler gilt erst dann als „Critical“, wenn der Tricentis Head of Support und der Kunde ihn innerhalb eines Werktages nach Mitteilung durch den Kunden im gegenseitigen Einvernehmen als „Critical“ einstufen. Kann innerhalb eines Werktages keine Einigung hinsichtlich der Klassifizierung erzielt werden, so wird Tricentis diesen Incident an die entsprechende Tricentis Management-Ebene eskalieren.

Tricentis stellt den Support für die Tricentis Software per E-Mail, Chat, Web und Telefon zur Verfügung.

3 - Antwortzeiten

Je nach Klassifizierung des Incident durch den Kunden, wird Tricentis wirtschaftlich vertretbare Anstrengungen unternehmen, um die Kundenanfrage gemäß den unten

angeführten Antwortzeiten zu beantworten und eine Erst-Analyse des Incident innerhalb des unten angeführten Zeitrahmens zu erstellen:

Priorität	Gold Support Plan		Platinum Support Plan	
	Antwortzeit	Reviewzeit	Antwortzeit	Reviewzeit
Critical	8 Geschäftsstunden	16 Geschäftsstunden	4 Geschäftsstunden	8 Geschäftsstunden
High	16 Geschäftsstunden	32 Geschäftsstunden	8 Geschäftsstunden	16 Geschäftsstunden
Moderate	24 Geschäftsstunden	48 Geschäftsstunden	12 Geschäftsstunden	24 Geschäftsstunden

4 - Supportzeiten

Supportzeiten	Gold Support Plan	Platinum Support Plan
	24/5	24/7

Nähere Informationen zu gesetzlichen Feiertagen finden sich im Support Portal unter support.tricentis.com/community/contact.do. Tricentis wird den Kunden 48 Stunden im Vorhinein über Wartungsarbeiten in Kenntnis setzen.

5 – Einschränkungen

Der Support umfasst nicht die Behebung von Fehlern, Mängeln oder anderen Problemen, die von folgenden Gründen verursacht wurden oder aus dem Folgenden resultieren (und Tricentis übernimmt in diesem Zusammenhang keinerlei Verpflichtung):

- (i) der Kunde hat es verabsäumt, die von Tricentis kostenlos zur Verfügung gestellten Updates zum Zwecke der Fehlerbehebung zu installieren;
- (ii) dem Kundensystem oder Änderungen an demselben;
- (iii) allen Änderungen oder Modifikationen bzw. Ergänzungen an der Tricentis Software, die durch Dritte und nicht durch Tricentis oder seine Bevollmächtigten vorgenommen wurden;
- (iv) einer Verwendung der Tricentis Software für Zwecke, für die sie nicht konzipiert wurde, bzw. einem Gebrauch der Tricentis Software, der nicht jenem in der Dokumentation entspricht;
- (v) Aufgrund von Vorkommnissen, welche außerhalb unserer angemessenen Kontrolle liegen (zB Naturkatastrophen, Krieg, Terroranschläge, Unruhen, Regierungsmaßnahmen, oder Netzwerk- bzw. Geräteausfälle außerhalb unserer Rechenzentren, einschließlich kundenseitige Netzwerk- bzw. Geräteausfälle);
- (vi) Eine unautorisierte Handlung oder Unterlassung einer notwendigen Handlung des Kunden, seiner Mitarbeiter, Beauftragen, Auftragnehmern oder Lieferanten oder Personen, die Zugang zu Tricentis Netzwerk mit Hilfe von Passwörtern oder Geräten des Kunden erhalten oder aus der Unterlassung angemessener Sicherheitsmaßnahmen.

6 – Zurverfügungstellung der Tricentis Software

Tricentis wird dem Kunden eine Kopie der Tricentis Software zum elektronischen Download über eine Lizenzplattform-Infrastruktur eines Drittanbieters zur Verfügung stellen. Tricentis kann die Bereitstellung der Lizenzen über die Plattform-Infrastruktur ändern, einstellen oder ablehnen.

Der Drittanbieter Flexera® ist alleine für die Plattforminfrastruktur zur Bereitstellung der Tricentis Software verantwortlich. Das Cloud Site Service Level Agreement ist verfügbar unter media.flexerasoftware.com/documents/Cloud-Service-Levels.pdf.

7 – Änderungen des SLA

Gemäß dieser Vereinbarung behält sich Tricentis das Recht, diese SLA nach eigener Wahl jederzeit aufgrund von vorherrschenden Marktpraktiken oder aufgrund der Weiterentwicklung der Tricentis Software zu ändern.