Procilon

SERVICE & SUPPORT
Service Level Agreement
Standard
Procilon GmbH

1 Allgemeines / Geltungsbereich

Dieses Dokument ist eine Anlage zum Servicekonzept der Procilon GmbH und beschreibt die Leistungen des Servicepakets SLA Standard.

Es gilt ausschließlich für Produktivumgebungen. Test und Staging Umgebungen sind nicht umfasst. Es gelten die Begriffe, Definitionen, Abgrenzungen und sonstigen Regelungen des jeweils aktuellen Servicekonzepts. Soweit dieses SLA-Regelungen trifft, gehen diese Regelungen vor.

2 Übersicht SLA Standard

	Verfügbarkeit
Geschäftstage Mo – Fr	08:00 - 17:00 MEZ
	Supportkanäle
E-Mail	✓
	Softwarepflege
Standard-Softwarepflege	✓
	Reaktionszeit
Critical	Best Effort Best Effort bedeutet, dass procilon innerhalb der Servicezeiten eine erste fachliche Rückmeldung nach Maßgabe verfügbarer Ressourcen anstrebt, ohne dass ein bestimmter Zeitpunkt oder ein bestimmter Erfolg geschuldet ist.
High	Best Effort
Medium	Best Effort
Low	[1]

2.1 Servicezeiten und Verfügbarkeit

Servicezeiten sind Montag bis Freitag von 08:00 bis 17:00 MEZ.

Gesetzliche Feiertage sind keine Geschäftstage und sind von den Servicezeiten ausgeschlossen. Außerhalb der Servicezeiten besteht keine Verpflichtung zur Leistungserbringung. Meldungen können außerhalb der Servicezeiten über den vertraglich vereinbarten Supportkanal übermittelt werden. Die Bearbeitung erfolgt ausschließlich innerhalb der Servicezeiten.

2.2 Supportkanäle

Störungsmeldungen und Supportanfragen sind über den vereinbarten Supportkanal an procilon zu übermitteln. Maßgeblich für den Beginn vereinbarter Reaktionszeiten ist der Zugang der Meldung bei procilon. Kontaktadresse ist support@procilon.de.

Eine Störungsmeldung ist als solche zu kennzeichnen und so zu beschreiben, dass eine sachgerechte Bearbeitung möglich ist. procilon ist berechtigt, die Berechtigung beziehungsweise Autorisierung des Meldenden zu prüfen.

[1] Evtl. Korrekturen zu Störungsmeldungen der Fehlerklasse Low fließen im Rahmen von Updates / Patches in die Produkte ein.

2.3 Softwarepflege

Bei der Softwarepflege wird zwischen Leistungen im Standard und erweiterten Leistungen unterschieden.

Standard-Softwarepflege:
procilon stellt die neueste Softwareversion in Form von Updates und Patches bereit, sobald diese verfügbar sind. Updates und Patches können Fehlerkorrekturen und die Behebung von Sicherheitslücken enthalten. Eine Verpflichtung zur Umsetzung bestimmter Funktionserweiterungen oder Individualanpassungen wird durch die Softwarepflege nicht begründet.

3 Änderungshistorie

20.12.2024	Version 1.0	Erstellung	T. Wichmann
07.05.2026	Version 2.0	Überarbeitung, Konkretisierung	U. Zenker