Procilon

SERVICE & SUPPORT
Service Level Agreement
Advanced - proGOV
Procilon GmbH

Allgemeines / Geltungsbereich

Dieses Dokument ist eine Anlage zum Servicekonzept der Procilon GmbH und beschreibt die Leistungen des Servicepakets SLA Advanced für das Produkt proGOV.

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.

Übersicht SLA Advanced

	Verfügbarkeit
Geschäftstage Mo – Fr	08:00 - 17:00 MEZ
	Supportkanäle
E-Mail	✓
	Softwarepflege
Standard-Softwarepflege	Abschluss der Standard-Softwarepflege ist obligatorisch
	Update-Service
Update und System-aktualisierungen (max. 2x oder insgesamt bis zu 8h) pro Jahr	✓
	Reaktionszeit
Critical	8 Business Hours
High	12 Business Hours
Medium	10 Business Days
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.com.

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

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.

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.

2.4 Update-Service

Der Update-Service beinhaltet per Fernwartung durchgeführte Update bzw. Systemaktualisierungen von proGOV Instanzen und ist auf maximal zwei Durchführungen oder insgesamt bis zu 8h Aktualisierungsaufwendungen pro Jahr beschränkt.

Änderungshistorie

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