

SERVICE LEVEL AGREEMENT & SUPPORT RICHTLINIE DER FIDECTUS AG FÜR FIDECTUS CLOUD SERVICES

(die "SLA" and „SP“) vom 3. Mai 2024, Version 1.3

A. SERVICE LEVEL AGREEMENT

1. VERFÜGBARKEIT DES FIDECTUS-CLOUD-SERVICES

- 1.1. **Serviceverfügbarkeit** ist definiert als das Verfügbarkeitsziel für den Fidectus-Cloud-Service gegenüber den autorisierten Nutzern des Kunden von Fidectus („Auftraggeber“) während der Betriebszeiten. Falls Fidectus die SLA nicht erfüllt (siehe Allgemeine Geschäftsbedingungen, AGB), können Service-Level-Gutschriften gemäss den Bestimmungen in Abschnitt 1.3 erfolgen. Die Nichtverfügbarkeit umfasst nicht (i) Zeiträume, in denen Wartungsarbeiten durchgeführt werden, sowie Notfallausfälle, (ii) Zeiträume der Nichtverfügbarkeit aufgrund höherer Gewalt und (iii) Zeiträume, in denen Fidectus den Dienst gemäß den AGB aussetzt.

Fidectus unternimmt alle wirtschaftlich vertretbaren Anstrengungen, Wartungsarbeiten ausserhalb der Spitzenzeiten (innerhalb des Wartungsfensters) durchzuführen und etwaige Ausfallzeiten so gering wie möglich zu halten; ausserdem informiert Fidectus das Unternehmen mindestens fünf (5) Tage im Voraus schriftlich (per E-Mail) über geplante Wartungsarbeiten ausserhalb des Wartungsfensters, die voraussichtlich zu Ausfallzeiten führen werden.

Fidectus verpflichtet sich, in jedem Kalendermonat eine festgelegte Serviceverfügbarkeit für den Fidectus Cloud Service zu gewährleisten, ungeachtet von Wartungsfenstern, geplanten Wartungsarbeiten, Notfallausfällen oder Problemen im Zusammenhang mit einer Dienstunterbrechung oder höherer Gewalt (gemäss den AGB).

- **Wartungsfenster (Service Window):** An Wochentagen zwischen 21:00 und 07:00 Uhr ME(S)Z oder am Wochenende mit einer Vorankündigung von fünf (5) Tagen.
- **Geplante Wartungsarbeit (Planned Maintenance):** Eine einzige geplante Unterbrechung von höchstens 6 Stunden pro Kalendermonat, die ausserhalb des Servicefensters mit einer Vorankündigung von fünf (5) Tagen erfolgt.
- **Notausfall (Emergency Outage):** Maximal eine (1) Störung innerhalb von zwei (2) Kalendermonaten, die nicht länger als vier (4) Stunden dauert und für die ausserhalb des Servicefensters und der geplanten Wartungsarbeiten eine Vorankündigung von zwei (2) Werktagen erfolgt.
- **Betriebszeiten (Operational Hours):** Verfügbarkeit rund um die Uhr, ausgenommen Servicefenster, geplante Wartungsarbeiten, Notfallausfälle oder Probleme im Zusammenhang mit der Aussetzung des Dienstes und höherer Gewalt (gemäß den AGB) in einem Kalendermonat.
- **Serviceverfügbarkeit (Service Availability):** Angestrebte Betriebszeit $\geq 95\%$ für die Servicestufen „Standard“ und „Silver“ bzw. $\geq 99\%$ für „Gold“ und „Platinum“, jeweils während der Betriebszeiten (siehe Kapitel C) in einem beliebigen Kalendermonat.

- 1.2. **Systemleistung (System Performance):** Es wird vereinbart bei allen Cloud-Diensten von Fidectus mindestens 100.000 Dokumente pro Stunde und 50.000 Matches pro Stunde zu verarbeiten.

- 1.3. **Gutschrift für die Servicequalität (Service Level Credit):** Für Auftraggeber mit entsprechenden Service-Level (siehe Kapitel C), 2 % der vom Auftraggeber im betroffenen Monat gezahlten Gebühren für jedes Prozent (gerundet) unterhalb des Zielwerts für die allgemeine Verfügbarkeit von $\geq 99\%$ in einem Kalendermonat, höchstens jedoch 100 % der monatlichen Gebühren.

Ansprüche im Rahmen dieser Service-Level-Vereinbarung für Fidectus Cloud Services müssen vom Auftraggeber in gutem Glauben geltend gemacht werden, indem er innerhalb von dreissig (30) Werktagen nach Ablauf des jeweiligen Monats, in dem Fidectus die Ziele für die allgemeine Verfügbarkeit nicht erreicht hat, einen Support-Vorgang über das Fidectus Service Formular oder per E-Mail an support@fidectus.com einreicht.

Soweit dem Auftraggeber im Rahmen der Auftragsvertragsvereinbarung (Order Agreement) jährlich, vierteljährlich (oder in ähnlichen Zeitabständen) Dienstleistungsgebühren entstehen, werden diese Gebühren zur Berechnung der monatlichen Gebühr anteilig umgelegt.

- 1.4. **Ausnahmen beim Service Level (Service Level Exclusions):** Die Ausfallzeit umfasst keine Nichtverfügbarkeit, Aussetzung oder Beendigung des Fidectus-Cloud-Dienstes, die auf folgende Leistungsstörungen zurückzuführen ist: (i) durch Faktoren, die ausserhalb der zumutbaren Kontrolle von Fidectus liegen, einschliesslich Ereignissen höherer Gewalt oder Problemen mit dem Internetzugang oder damit zusammenhängenden Problemen jenseits der Demarkationsgrenze des Fidectus-Cloud-Dienstes; (ii) die auf die Geräte, Software oder sonstige Technologie des Auftraggebers und/oder auf Geräte, Software oder sonstige Technologie Dritter zurückzuführen sind (mit Ausnahme von Geräten Dritter, die unter der direkten Kontrolle von Fidectus stehen); (iii) die auf Wartungsarbeiten zurückzuführen sind, die gemäss einer vorherigen Vereinbarung vorgesehen sind; (iv) die sich aus der Aussetzung oder Beendigung des Rechts des Auftraggebers auf Nutzung des Fidectus Cloud Service durch Fidectus gemäss vorherigen Vereinbarungen ergeben; oder (v) Zeiträume der Nichtverfügbarkeit, die anderweitig in einer Auftragsvereinbarung vorgesehen sind (zusammenfassend die „SLA-Ausschlüsse“). Wenn die Verfügbarkeit durch andere als die hier genannten Faktoren beeinträchtigt wird und die Auftragsvereinbarung des Auftraggebers eine Vereinbarung über eine Gutschrift für die Servicequalität enthält, kann Fidectus nach eigenem Ermessen unter Berücksichtigung dieser Faktoren eine Servicegutschrift ausstellen.

B. SUPPORT-RICHTLINIEN (SUPPORT POLICY)

2. TECHNISCHER SUPPORT (TECHNICAL SUPPORT SERVICES)

Für Abonnements (Subscriptions) von Fidectus-Cloud-Diensten, die sich auf diese Richtlinie beziehen, bietet Fidectus technischen Support für diese Cloud-Dienste über das Fidectus-Support-Portal an. Auf diesen haben registrierte und angemeldete Benutzer Zugriff per Formular (<https://support.fidectus.com/tickets>) oder wahlweise per E-Mail (je nach Support-Vereinbarung). Der Support wird in erster Linie auf Englisch angeboten, doch Fidectus ist bestrebt, je nach Verfügbarkeit von Personal auch Support in Deutsch und anderen Sprachen anzubieten, um den Bedürfnissen der Auftraggeber gerecht zu werden.

Der technische Support erfolgt über Tickets, die wie folgt kategorisiert sind

- 2.1. **Incident:** Technischer Natur, wenn der Fidectus Cloud Service nicht wie vorgesehen oder nicht in der Weise funktioniert, wie die Lösung konzipiert, freigegeben und an den Auftraggeber übergeben wurde. Fehlerhafte Konfigurationen oder Probleme, die durch vom Auftraggeber oder seinen Geschäftspartnern bereitgestellte fehlerhafte Daten verursacht werden, gelten nicht als Incidents. Diese Supportkategorie gilt nur für den Auftraggeber und die vom Auftraggeber autorisierten Nutzer, die die Fidectus Cloud Services in der Rolle eines „Lieferanten“ oder „Kunden“ nutzen. Es wird anerkannt, dass die Plattform eine einzige Multi-Tenant-Cloud-Anwendung für alle Fidectus-Nutzer ist, und daher wird Fidectus alle angemessenen Anstrengungen unternehmen, um vom Auftraggeber gemeldete Vorfälle zu beheben; sofern jedoch nicht mehrere Auftraggeber von demselben vom Auftraggeber gemeldeten Vorfall betroffen sind, gelten die unten aufgeführten Reaktionsziele nicht.
- 2.2. **Help Request (Frage / Hilfeanfrage):** Nutzung der Plattform und Endbenutzer-Support-einschliesslich der Dienste, die dem autorisierten Benutzer oder dem Auftraggeberkonto des Anfragenden zur Verfügung stehen. Schulung und Einweisung der Benutzer in Bezug auf Fidectus Cloud Services, Optionen und Anforderungen an die Geschäftsinteraktion sowie Fehlerbehebung bei Ausfällen der Integrationsschicht und anschliessender Support.
- 2.3. **Service Request:** Anfragen zur Konfigurationsänderung in der aktuellen Auftraggeberimplementierung, einschliesslich, aber nicht beschränkt auf bestimmte von Fidectus bereitgestellte, nicht selbst zu erledigende Dienstleistungen im Auftraggeberkonto: Rollout-Dienstleistungen, Implementierung oder Neukonfiguration einer neuen Unternehmensfirewall, Erweiterung der Integration. Serviceanfragen sind Serviceposten, die über das Fidectus-Support-Formular bzw. -System eingereicht werden.

3. KUNDENSUPPORT ÖFFNUNGSZEITEN / ERREICHBARKEIT DES HELPDESKS

- **Öffnungszeiten:** Montag bis Freitag von 9:00 bis 17:00 Uhr ME(S)Z an normalen Werktagen ("Working Hours").
- **Erweiterte Öffnungszeiten (Priority Services):** Montag bis Freitag von 07:00 bis 20:00 Uhr ME(S)Z an normalen Werktagen.
- **Notfallzeiten:** Rund um die Uhr, ausgenommen die unten aufgeführten Schweizer Feiertage.
- **Kein Support (sofern nicht anderweitig über Priority Services vereinbart):** Schweizer Feiertage: Neujahr, Karfreitag, Ostermontag, Tag der Arbeit, Christi Himmelfahrt, Pfingstmontag, Schweizer Nationalfeiertag, 1. Weihnachtsfeiertag, Stephanstag¹

4. INCIDENTS (VORFÄLLE)

Die Support-Richtlinie gilt für den vereinbarten Support-Level, wie in Abschnitt C beschrieben sowie unter Bezugnahme auf die Auftragsvereinbarung (Order Agreement) des Auftraggebers. Die Fristen für die Beantwortung bzw. Aktualisierung enden mit Ablauf des jeweiligen Supportzeitraums und beginnen mit Beginn des nächsten Supportzeitraums erneut.

4.1. Definition der Priorität

- **Dringend (Urgent):** Vollständiger Ausfall des Dienstes ohne verfügbare Abhilfemassnahmen, z. B.: Die Mitarbeiter des Auftraggebers können überhaupt nicht auf die Weboberfläche zugreifen oder den Fidectus-Dienst anderweitig in keiner Weise nutzen. Verlust der Verbindung des Auftraggebers über die API oder eine andere technische Integration zum Fidectus-Cloud-Dienst. Unmöglichkeit, auf die Inhalte des Auftraggebers im Fidectus-Cloud-Dienst zuzugreifen.
- **Hoch (High):** Wesentlicher oder erheblicher Ausfall des Dienstes für Mitarbeiter des Auftraggebers und/oder einen wesentlichen Teil der Auftraggeber des Fidectus Cloud Service. Eine wesentliche Beeinträchtigung des Dienstes bedeutet nicht einen vollständigen Ausfall des Dienstes, sondern ein schwerwiegendes Problem mit der Plattform, das wesentliche Geschäftsprozesse für mehrere Mitarbeiter des Auftraggebers und/oder mehrere Auftraggeber blockiert, ohne dass eine Umgehungslösung (Workaround) verfügbar ist (z. B. funktioniert das Matching nicht).
- **Normal:** Keine wesentlichen Auswirkungen auf den Service für mehrere Mitarbeiter des Auftraggebers, wobei keine Umgehungslösung (Workaround) möglich ist.
- **Gering (Low):** Der Dienst ist in geringem Masse beeinträchtigt. Jeder Fehler, der keine oder nur geringe Auswirkungen auf die produktive Nutzung des Fidectus Cloud Service hat. In jedem Fall steht stets eine Ausweichlösung oder eine Umgehungslösung (Workaround) mit vergleichbarer Funktionalität und Benutzerfreundlichkeit zur Verfügung.

5. HELP REQUESTS

Anfragen und Hilfeersuchen werden in der Reihenfolge ihres Eingangs bearbeitet – nicht nach Priorität. Die angestrebte Antwortzeit beträgt durchschnittlich acht (8) Arbeitsstunden.

6. PRIORITY REQUESTS

Auftraggeber mit einer Priority-Support-Option (wie in der Bestellvereinbarung vereinbart) können eine spezielle Notrufnummer nutzen, um Vorfälle mit der Priorität „Dringend“ und „Hoch“ zu melden (siehe Abschnitt 4.1) während der erweiterten Öffnungszeiten (siehe Abschnitt 3) mit

¹ See for public holidays: <https://www.feiertagskalender.ch/index.php?geo=3055&hl=en>

einer Reaktionszeit von einer (1) Arbeitsstunde und zwei (2) Arbeitsstunden ausserhalb der erweiterten Supportzeiten. Nach der Meldung werden diese im Support-Portal protokolliert, um die Überprüfung und Nachverfolgung des Vorfalls zu ermöglichen.

7. SERVICE REQUESTS

Alle Serviceanfragen müssen über das von Fidectus bereitgestellte Support-System eingereicht werden (<https://support.fidectus.com/tickets>). Die Liste der Dienstleistungen wird von Fidectus festgelegt, verwaltet und von Zeit zu Zeit aktualisiert.

Einige Serviceleistungen werden im Rahmen eines Änderungsauftrags erbracht. Änderungsaufträge werden dem Auftraggeber in der Regel gegen eine Gebühr bereitgestellt und erfordern vor ihrer Ausführung die Erteilung einer Bestellvereinbarung (Order Agreement). Die Erledigung und Bereitstellung von Serviceaufträgen wird geplant, sobald alle erforderlichen Daten vorliegen. Die Priorisierung hängt vom Umfang, der Vereinbarung über die Rollout-Ziele, der Reihenfolge der Serviceleistungen sowie einer gegenseitigen Vereinbarung zwischen dem Auftraggeber und Fidectus über den Zeitplan und den Ablauf der Umsetzung ab (siehe AGB).

8. MITWIRKUNG DES AUFTRAGGEBERS UND SEINE BEMÜHUNGEN UM EINE LÖSUNG

Um eine schnelle Reaktion und Lösung zu ermöglichen, ist Fidectus auf die Kooperation und Übernahme der Verantwortung für bestimmte Aspekte der Problembewertung und -behebung angewiesen. In jedem Fall bleibt der Auftraggeber für die nachstehend aufgeführten Massnahmen verantwortlich, um bei der Fehlerbehebung von Verfügbarkeitsproblemen zu helfen, die offenbar spezifisch mit der Nutzung der Plattform durch den Auftraggeber zusammenhängen:

8.1. Bemühungen um eine Lösung

- 8.1.1. Im Falle von Dringenden Incidents hat der Auftraggeber angemessene Anstrengungen zu unternehmen, um rechtzeitig geeignetes Personal bereitzustellen.
- 8.1.2. Der Auftraggeber stellt Fidectus so bald wie möglich alle relevanten Informationen zu einem bestimmten Incident zur Verfügung, soweit zutreffend und bekannt: Prioritätsstufe, gegebenenfalls erforderliche Frist für eine schnelle Reaktion, Datenintegrationsdateien, Reaktions-/Fehlerdateien, Schritt-für-Schritt-Screenshots, die den Vorfall veranschaulichen, Screenshot-Aufzeichnungen des Vorfalls, sofern dies gemäss den Standards und Richtlinien des Auftraggeber erforderlich ist, den Zeitpunkt des Vorfalls, die Dauer, die eine Systemaktion benötigt, um abgeschlossen zu werden (oder das Timeout), an jedem Schritt beteiligte Benutzer, Häufigkeit des Fehlers, Konsistenz des Fehlers, Reproduzierbarkeit des Fehlers, Spezifität (welche konkreten Personen, Gruppen oder Arten von Unternehmen, Benutzern, Kunden, Transaktionen oder Lieferanten betroffen sind), Systemkonfiguration der betroffenen Benutzer (Browser und Version, installierte Browser-Erweiterungen, Betriebssystem, Bildschirmauflösung usw.) usw., jeweils soweit der Auftraggeber berechtigt ist, solche Informationen an Fidectus weiterzugeben. Der Auftraggeber wird Fidectus alle neuen oder geänderten Informationen bezüglich des Incidents zeitnah zur Verfügung stellen.
- 8.1.3. Der Auftraggeber ist verpflichtet, sich in angemessener Weise darum zu bemühen, die gesamte weitere Kommunikation bezüglich eines Incidents über das Support-Portal abzuwickeln.
- 8.1.4. Der Auftraggeber muss die Lösung jedes Incidents bestätigen oder ablehnen.
- 8.2. Integrationsschnittstellen: Der Auftraggeber ist dafür verantwortlich, sicherzustellen, dass die an den Fidectus Cloud Service übermittelten und von diesem empfangenen Daten korrekt sind, sowohl über Integrationsschnittstellen als auch bei Daten, die zur manuellen Verarbeitung bereitgestellt werden (z. B. Datei-Upload, genutzte OCR-Dienste).

8.3. Kontrolle von Konfigurationsänderungen

- 8.3.1. Der Auftraggeber ist für Änderungen an allen End-to-End-Funktionen verantwortlich, die seiner Kontrolle unterliegen, einschließlich ERP, Middleware, Verbindungen, Dateizuordnungen, Dateianreicherungen usw.
- 8.3.2. Der Auftraggeber hat Fidectus zu benachrichtigen, wenn er Änderungen an der Konfiguration der End-to-End-Umgebung zum bzw. vom Fidectus Cloud Service vornimmt.
- 8.3.3. Der Auftraggeber hat alle von ihm angeforderten Konfigurationsänderungen auf Seiten von Fidectus im Fidectus-UAT- oder Kunden-UAT-System (derzeit als „Staging“ oder „Test“ bezeichnet) zu testen und freizugeben, bevor diese Änderungen entweder von Fidectus oder vom Auftraggeber in die Produktionsumgebung übernommen werden.

C. Serviceziele und Supportkennzahlen (Support Level)

		Standard	Silver	Gold	Platinum
Service Level					
Availability Target		95%		99%	
Service Level Credits		-		✓	
Support Target					
Response Time	[Hours]				
Incidents	Urgent	Best effort	1	1	
	High		4	2	
	Normal		16	8	
	Low		32	16	
	Help & Service Requests		16	8	
Priority Support		-		Optional	
Support Channels					
	Knowledge Base	✓			
	Portal	✓			
	Email & Phone	-		✓	

D. Kontakt zu Fidectus

Je nach abgeschlossenem Support-Level, sind die folgenden Kommunikationskanäle verfügbar:

- E-Mail: support@fidectus.com
- Support Portal: <https://support.fidectus.com/>
- Allgemeine Anfragen: <https://fidectus.com/contacts>
- Telefon: +41 32 512 98 36