

Service-Level-Vereinbarung

Prüffassung zur Durchsicht, noch nicht in Kraft. Die deutsche Fassung ist massgebend. Offene betriebliche Angaben sind vor Freigabe zu bestätigen. Diese Veröffentlichung ersetzt keine Vertragsannahme.

Version 1.2 | 10. September 2026 | Deutsche Vertragsfassung | Prüfwurf, noch nicht in Kraft

1. Bestellte Leistungen

Diese Anlage ergänzt die AGB und die Produktbedingungen. Enthalten sind nur die im Angebot ausdrücklich bezeichneten Apps, Versionen und Leistungen. Die Pflicht zur Behebung eigener wesentlicher Mängel und zur Bereitstellung zugesagter Sicherheitskorrekturen hängt nicht vom Kauf eines zusätzlichen Supportpakets ab. Anwendungshilfe, Betrieb, Überwachung und Migrationsarbeit werden gesondert ausgewiesen.

2. Serviceblatt

Vor Bestellung eines Supportpakets werden Supportfenster in Ortszeit Zürich einschliesslich Sommerzeit, Feiertage, Kontaktkanäle, berechnigte Kontakte, Reaktionsfristen, Messverfahren und allfällige Verfügbarkeitszusagen im Serviceblatt festgelegt. Ohne ausdrückliche Bestellung bestehen weder ein 24-Stunden-Bereitschaftsdienst noch eine Zusage kontinuierlicher Überwachung oder einer bestimmten Verfügbarkeitsquote. Es werden keine unbestätigten Standard-, Business- oder Enterprise-Pakete mit erfundenen Kapazitäten angeboten.

3. Meldung und Zusammenarbeit

Der Kunde meldet Auswirkung, Umgebung, betroffene Funktion, Zeitpunkt und soweit möglich Reproduktionsschritte über den vereinbarten Kanal. Fehlende technische Details hindern die Aufnahme eines erkennbar dringenden Vorfalls nicht. Angeforderte Mitwirkung muss erforderlich sein; eine Fristpause wird begründet dokumentiert und gilt nur im verursachten Umfang. Eskalationen gehen an die im Serviceblatt benannten Kontakte.

4. Priorität und Reaktion

P1 bezeichnet einen Produktionsstillstand, eine erhebliche Datenintegritäts- oder Sicherheitsgefährdung oder wesentlich fehlerhafte finanzielle Verarbeitung ohne zumutbare Umgehung. P2 bezeichnet eine wesentliche Einschränkung, P3 eine begrenzte Beeinträchtigung mit Umgehung, P4 eine allgemeine Anfrage. Finanzielle Fehlverarbeitung muss nicht erst den gesamten Betrieb stoppen, um P1 zu sein. Acunomic bestätigt die Priorität nachvollziehbar; Uneinigkeit wird zeitnah eskaliert. Die Reaktionsfrist bezeichnet eine qualifizierte Bearbeitungsaufnahme, keine automatische Empfangsbestätigung. Behebungsziele sind nur garantiert, wenn ausdrücklich als solche vereinbart.

5. Vereinbarte Verfügbarkeit und Gutschriften

Eine SLA gilt nur für ausdrücklich bezeichnete Dienste unter der vereinbarten Verantwortlichkeit Acunomics. Das Serviceblatt bestimmt Messpunkt, Produktionsumgebung, Servicezeit, Zielquote, zulässige Wartung, Nachweis, Gutschriftstaffel und Höchstgutschrift. Ohne diese Angaben wird keine Verfügbarkeits-SLA als gekauft ausgewiesen.

Die Verfügbarkeit berechnet sich aus den vereinbarten Serviceminuten abzüglich zulässiger Ausschlussminuten und zurechenbarer Ausfallminuten, geteilt durch die Serviceminuten abzüglich zulässiger Ausschlussminuten. Bei einem Nenner von null wird kein fiktiver Erfüllungswert ausgewiesen. Das Serviceblatt regelt die Behandlung dieses Falls. Eigene Pflichtverletzungen sind kein zulässiger Ausschluss. Messdaten werden auf Anfrage offengelegt.

Vereinbarte Gutschriften sind Preisberichtigungen und werden nicht als Vertragsstrafe behandelt. Sie werden mit einem Ersatz desselben Nachteils verrechnet. Sie sind nur dann ausschliesslicher finanzieller Rechtsbehelf für leichte SLA-Abweichungen, wenn dies ausdrücklich vereinbart ist; zwingende Haftung, Datenschutz- und Schutzrechtsansprüche sowie Rechte bei wesentlicher oder wiederholter Nichterfüllung bleiben bestehen. Die Behandlung der Gutschriften im Verhältnis zur Haftungsobergrenze ergibt sich aus AGB Ziffer 13.6.

6. Versionen und Upgrades

Das Angebot nennt die tatsächlich unterstützten Hauptversionen und deren zugesagten Supportzeitraum. Es gibt keine pauschale Zusage, stets drei Odoo-Hauptversionen zu unterstützen. Ende einer Unterstützung wird mindestens sechs Monate vorher angekündigt, ohne verbindlich zugesagte Laufzeiten einseitig zu verkürzen.

Bereitgestellte Korrekturen auf unterstützten Versionen sind von einer Migration auf eine neue Hauptversion zu unterscheiden. Umfang, Preis, Testzugang und realistischer Kompatibilitätstermin werden vor einem Upgrade vereinbart. Eigene zwingende Plattformpflichten bleiben von dieser Kundenvereinbarung unberührt. Kundenmigration, Datenübernahme und Anpassung kundenspezifischer Entwicklungen sind nur im vereinbarten Umfang enthalten.

Bei einer wesentlichen Plattformänderung prüft Acunomic die Auswirkungen, informiert rechtzeitig und schlägt eine Lösung vor. Versäumte zumutbare Wartung wird nicht auf den Kunden abgewälzt. Kann eine zugesagte wesentliche Funktion dauerhaft nicht erhalten werden, darf der Kunde die betroffene Leistung beenden und nicht verdiente Vorauszahlungen zurückverlangen. Eine freiwillige Erweiterung wird nicht als Pflichtkorrektur geschuldet.

7. Ursachen ausserhalb des Dienstes

Kundeneigene Netzwerke, direkte Plattformaussfälle oder unzulässige Kundenänderungen werden nur im nachgewiesenen ursächlichen Umfang ausgenommen. Acunomics eigene Auswahl-, Integrations-, Wartungs- und Mitwirkungspflichten bleiben bestehen. Ein Supportticket wird nicht allein deshalb geschlossen, weil ein Dritter beteiligt ist; vereinbarte Diagnose- und Informationshilfe bleibt geschuldet. Nicht unterstützte Versionen schliessen Ansprüche wegen davon unabhängiger Fehler nicht pauschal aus.

8. Wartung und Sicherheitskorrekturen

Wartungsfenster und zulässige Dauer werden konkret vereinbart. Geplante Eingriffe werden grundsätzlich mindestens zwei Geschäftstage vorher angekündigt. Dringende Sicherheitsmassnahmen werden mit grösstmöglicher Vorankündigung oder unmittelbar danach erläutert. Bei kritischen Patches werden Dringlichkeit, getestete Version, Verantwortlichkeit und angemessene Einspielungsfrist mitgeteilt. Vor risikobehafteten Änderungen werden Sicherung und Wiederherstellung abgestimmt.

9. Laufzeit und Kosten

Support läuft für die im Angebot vereinbarte Dauer. Verlängerung und Preisänderung richten sich nach den AGB. Nach einer Unterbrechung werden keine pauschalen rückwirkenden Gebühren für nicht erbrachten Support verlangt. Erforderliche Bestandsprüfung oder Aktualisierung wird vorgängig angeboten. Als Zusatzleistung erkannter Ticketaufwand bedarf vor Ausführung einer ausdrücklichen Kostenfreigabe.

Änderungsvermerk

Version 1.2: ungeprüfte Quoten, Reaktionszeiten, Überwachung und Versionszusagen durch verbindlich auszufüllendes Serviceblatt ersetzt; Mängelbehebung von Zusatzsupport getrennt.