

A	SERVICE LEVEL AGREEMENT	2
1.	ALLGEMEIN	2
2.	EINREICHEN VON PROBLEMEN UND ÜBERWACHUNG DES FORTSCHRITTS	2
3.	DEFINITIONEN UND REAKTIONSRICHTLINIEN FÜR PROBLEME MIT DEN VON ANYDESK BEREITGESTELLTEN DIENSTLEISTUNGEN	2
4.	SERVICE LEVEL RICHTLINIEN FÜR UNTERBRECHUNGEN VON CLOUD-DIENSTEN	4
5.	TECHNISCHE DIENSTLEISTUNGSPROJEKTE UND API-UNTERSTÜTZUNG	5
6.	REGULÄRE GESCHÄFTSZEITEN	5
7.	UMFANG DER LEISTUNG	5
8.	ENDE DES SUPPORTS	6
9.	TOOLS VON DRITTANBIETERN UND INTEGRATION	6

A Service Level Agreement

1. Allgemein

- 1.1 Dieses Dokument beschreibt den Umfang der Servicedienstleistung sowie die Art und Weise, wie Probleme und Fehler an ANYDESK gemeldet, durch ANYDESK erfasst, protokolliert und gelöst werden. Zudem werden die Verantwortlichkeiten und Pflichten beider Parteien durch diese Vereinbarung geregelt.
- 1.2 Dieses Service Level Agreement ist nur für Kunden mit einem aktiven und bezahlten Abonnement gültig. Es beschreibt ANYDESKs Standard-Service-Level-Richtlinien im Rahmen des technischen Supportes und der Kundenbetreuung.
- 1.3 Dieses SLA gilt für On-Premises Kunden nur, sofern ANYDESK voller Zugriff auf die relevante Systemumgebung gewährt wird und ANYDESK auf die Systeme zugreifen kann.

2. Einreichen von Problemen und Überwachung des Fortschritts

Fehler und Probleme werden ausschließlich mittels eines Support-Tickets über das Kundenportal unter <https://my.anydesk.com/settings/support> erstellt.

3. Definitionen und Reaktionsrichtlinien für Probleme mit den von ANYDESK bereitgestellten Dienstleistungen

- 3.1 ANYDESK behält sich das Recht vor, die Kritikalität eines Tickets auf der Grundlage der unten genannten Bedingungen zu ändern.
- 3.2 ANYDESK behält sich vor, den Aufwand für ungerechtfertigte, als "kritisch" gekennzeichnete Tickets mit 250 EUR pro Stunde zu berechnen.

(i) „kritisch“

Katastrophale Auswirkungen und Störungen auf geschäftskritische Funktionen/Prozesse, die zu extrem schwerwiegenden Unterbrechungen der von ANYDESK bereitgestellten Dienstleistung führen.

Beispiele für „kritische“ Fälle sind:

- AnyNet und/oder AnyDesk Kommunikationsserver sind ausgefallen, was zu einem Totalausfall des Dienstes für die Benutzer führt
- Es ist nicht möglich, eine Funktion zu nutzen, die derzeit für geschäftskritische und zeitkritische Funktionen benötigt wird (z. B. Starten/Ausführen einer Remote-Verbindung nicht möglich) und für die es keine manuelle Alternative/Workaround/Abhilfe gibt
- Die Gewährleistung der Datenintegrität ist stark beeinträchtigt

ANYDESKs Verantwortung und Pflichten bei kritischen Fällen:

- Es werden Ressourcen eingesetzt, bis eine Lösung oder Abhilfe gefunden wurde
- Für codebezogene Probleme werden Entwicklerressourcen zugewiesen, um das Problem zu beheben, sobald das Problem in unserem Testlabor reproduziert wird
- ANYDESK wird innerhalb von 4 Stunden nach der Meldung des Vorfalls entweder direkt im Ticket oder über <https://status.anydesk.com> eine

Antwort über den aktuellen Stand, die ergriffenen Maßnahmen und nächsten Schritte geben. ANYDESK wird bei Bedarf Updates bereitstellen.

Verantwortung und Pflichten des Kunden bei kritischen Fällen:

- Erstellung eines Support-Tickets über <https://my.anydesk.com/settings/support>, das mit der Betreffzeile #CRITICAL beginnt.
- Bereitstellung von Ressourcen, die 24/7 verfügbar sind, um mit ANYDESK an einer Lösung zu arbeiten
- Zugriff durch ANYDESK auf die betroffenen Systeme gestatten, um den Fehler zu finden und den Computer mit Hilfe einer Fernverbindungssoftware (AnyDesk oder einer anderen gleichwertigen Lösung) unter Aufsicht des Kunden zu steuern, falls erforderlich.
- Bereitstellung aller relevanten Informationen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf:
 - eine schriftliche Beschreibung der spezifischen Schritte zur Wiederherstellung des Problems, einschließlich Screenshots;
 - Volltextkopien aller Fehlermeldungen, einschließlich der Informationen in jedem Detailfenster;
 - Informationen darüber, ob der entsprechende Fehler bei allen Benutzern oder nur bei bestimmten Benutzern auftritt, sowie ob alle Geräte oder nur bestimmte betroffen sind;
 - eine vollständige Dokumentation aller Änderungen an der ANYDESK-Umgebung; und
- Bei Leistungsproblemen werden nachfolgende Angaben benötigt:
 - genauer Zeitpunkt (auf die Millisekunde genau) im Vergleich zu anderen Geräten (falls relevant); und
 - Hardware-Spezifikationen/Angaben/Beschreibungen der Geräte, von denen aus eine Sitzung gestartet, sowie zu denen eine Verbindung hergestellt werden soll.

Weitere Informationen stehen im Internet unter <https://support.anydesk.com/> bereit.

(ii) „hoch“

Erhebliche Auswirkungen auf geschäftskritische Funktionen/Prozesse, die zu schwerwiegenden Unterbrechungen des normalen Betriebs führen. Innerhalb des ANYDESK-Dienstes können geschäftskritische Aufgaben nicht ausgeführt werden.

Beispiele für Probleme der Kategorie „hoch“ sind:

- Probleme, die geschäftskritische Funktionen beeinträchtigen, z. B. Fernsteuerung, Dateiübertragung, unbeaufsichtigter Zugriff usw.

ANYDESK wird innerhalb von 24 Stunden nach Meldung des Vorfalls während der regulären Geschäftszeiten gemäß Abschnitt 5 eine Antwort über die ergriffenen Maßnahmen und nächsten Schritte geben.

Der Kunde muss ab dem Zeitpunkt, an dem ein Problem der Kategorie „Hoch“ protokolliert wird, bis zu dessen Behebung für die Fehlerbehebung erreichbar bleiben.

(iii) „medium“

Auswirkungen auf wichtige Aufgaben, die zu Unterbrechungen des normalen Betriebs führen. Wichtige Aufgaben können nicht ausgeführt werden.

Beispiele für Probleme der Kategorie „medium“ sind:

- Probleme, die wichtige Funktionen beeinträchtigen, z. B. Verfügbarkeit des Adressbuchs oder den Privatsphären-Modus.
- Die Durchführung / Bereitstellung einer wichtigen Funktion ist nicht möglich, die Nutzung dieser Funktion ist für den Kunden jedoch nicht zeitkritisch.

Der Kunde wird auf Anfragen von ANYDESK nach zusätzlichen Informationen antworten und empfohlene Lösungen zeitnah umsetzen.

(iv) „niedrig“

Das Problem führt zu Unterbrechungen des normalen Betriebs. Der Kunde wird auf Anfragen von ANYDESK nach zusätzlichen Informationen reagieren und empfohlene Lösungen zeitnah umsetzen.

4. Service Level Richtlinien für Unterbrechungen von Cloud-Diensten

4.1 Dieser Abschnitt gilt nicht für „On-Premises“ Kunden, sondern ausschließlich für den ANYDESK Cloud Service.

4.2 Der jährlich erwartete Service Level von ANYDESK beträgt 99,5%. Ausfallzeit bezieht sich auf Zeiträume, in denen auf den Service nicht zugegriffen werden kann. Die Ausfallzeit umfasst nicht die folgenden Punkte:

- (i) Der Zeitraum, in dem die Dienste aufgrund von geplanter Downtime nicht verfügbar sind (siehe auch AGB Abschnitt A 4. und online: <https://status.anydesk.com>)
- (ii) Leistungs- oder Verfügbarkeitsprobleme aufgrund von Faktoren, die außerhalb von ANYDESKs Kontrolle liegen
- (iii) Leistungs- oder Verfügbarkeitsprobleme, die durch Hardware, Software oder Dienste des Kunden oder Dritter verursacht wurden
- (iv) Leistungs- oder Verfügbarkeitsprobleme, die durch Handlungen oder Unterlassungen des Kunden oder Dritter in Bezug auf, einschließlich, aber nicht beschränkt auf, Hardware, Maschinen und Endgeräte oder sonstigem IT-Equipment entstanden sind
- (v) Leistungs- oder Verfügbarkeitsprobleme, die auf Handlungen oder Unterlassungen des Kunden oder seiner Mitarbeiter, Vertreter, Auftragnehmer oder Lieferanten oder von Personen zurückzuführen sind, die sich mit Hilfe der Passwörter oder des Systems des Kunden Zugang zum Netzwerk von ANYDESK verschaffen
- (vi) Leistungs- oder Verfügbarkeitsprobleme, die durch die Nutzung der Dienste durch den Kunden verursacht wurden, nachdem ANYDESK dem Kunden geraten hat, die Art der Nutzung der Dienste zu ändern und der Kunde seine Nutzung nicht wie empfohlen geändert hat
- (vii) Intermittierende Ausfallzeiten, die insgesamt zehn Minuten oder weniger pro Tag dauern

- (viii) Durch die Nutzung von kostenlosen Versionen, Betas, Testangeboten, Early-Adopter-Programmen und/oder Demos durch den Kunden (wie von ANYDESK festgelegt).

5. Technische Dienstleistungsprojekte und API-Unterstützung

Technische Dienstleistungsprojekte und API-Unterstützung sind nicht Gegenstand dieses Service Level Agreement. Kunden können aufgrund einer individuellen Vereinbarung erweiterte Customer Success- oder Supportdienstleistungen erwerben, die diese Punkte abdecken. Zudem können Kunden Beratungsdienstleistungen anfragen, um potentiell auftretende Probleme im Zusammenhang mit diesen technischen Dienstleistungsprojekten bzw. der API aufzudecken.

6. Reguläre Geschäftszeiten

Die Support-Teams von ANYDESK sind zu den folgenden Zeiten erreichbar:

- Montag bis Freitag, 8:00 - 17:00 Uhr Mitteleuropäische Zeit (MEZ)

7. Umfang der Leistung

7.1 Die Serviceleistungen von ANYDESK im Rahmen dieser Vereinbarung umfassen den Zugang zu Software-Updates, Upgrades und Bugfixes für alle lizenzierten und bezahlten Versionen der Anwendungen. Andere Dienste, einschließlich, aber nicht beschränkt auf die unten aufgeführten, werden als außerhalb des Leistungsumfangs betrachtet:

- Jegliche Anpassung der Anwendung, die nicht im jeweiligen Angebot enthalten ist, sei es durch einen Dritten oder AnyDesk selbst, oder die Behebung jeglicher Komplikationen oder Probleme, die sich aus einer solchen Anpassung ergeben
- Jegliche Anpassung außerhalb der Anwendung, die auf den ANYDESK-Service, dessen Kommunikationsserver, Datenbanken oder eine andere Backend-Infrastruktur zugreift, wie z. B. benutzerdefinierte Schnittstellen, BI-Tools, Befehlszeilenzugriff usw., egal ob durch einen Dritten oder durch ANYDESK selbst, oder die Behebung jeglicher Komplikationen oder Probleme, die sich aus einer solchen Anpassung ergeben
- Jegliche direkte Änderung der in der Datenbank der ANYDESK-Software enthaltenen Daten oder die Behebung jeglicher sich aus dieser direkten Änderung ergebenden Komplikationen oder Probleme
- Jegliche direkte Änderung des Datenbankschemas, sei es durch das Hinzufügen von Spalten innerhalb der von ANYDESK gelieferten Tabellen, das Hinzufügen von Tabellen, Triggern, gespeicherten Prozeduren oder Indizes außerhalb des Umfangs des von ANYDESK gelieferten Schemas oder die Behebung jeglicher hieraus resultierender Komplikationen oder Probleme
- Jedes Leistungsproblem der Anwendung, unabhängig von der möglichen Ursache, wenn die Anwendung außerhalb der ANYDESK Cloud-Umgebung installiert ist
- Jedes Problem jeglicher Art, das in einer Version der Anwendung oder des Dienstes auftritt, für die ANYDESK gemäß der Allgemeinen und ergänzenden Geschäftsbedingungen und dieses Service Level Agreements den Support eingestellt hat

- (vii) Jedes Problem jeglicher Art, das bei der Verwendung von Hardware auftritt, die nicht den aktuell veröffentlichten technischen Richtlinien unter https://support.anydesk.com/Minimum_System_Requirements entspricht.

7.2 Für Hilfestellungen außerhalb des Leistungsumfangs behält sich ANYDESK das Recht vor, dem Kunden den Zeitaufwand in Rechnung zu stellen.

8. Ende des Supports

ANYDESK stellt den Support für ältere Versionen der Software ein. Um sicherzustellen, dass bekannte Probleme behoben werden, wird nur die neueste Version eines Channels (Website Download, Update-, Custom Client-, On-Premise-Channel) unterstützt. Kunden mit nicht unterstützten Versionen erhalten Support erst nach der Migration auf unterstützte Versionen der Software.

9. Tools von Drittanbietern und Integration

Kunden werden ggfls. gebeten zur Problembeseitigung, Tools und Integrationen von Drittanbietern zu deaktivieren.