

Service-Level-Agreement

1, Service Level

(1) Gegenstand dieses Service Level Agreements (SLA) ist die Definition von Leistungsparametern ("Service Level") zur Messung und Kontrolle der Qualität der nach § 2 des Vertrages zu erbringenden Leistungen sowie die Festlegung von Maßnahmen bei Nichteinhaltung der vereinbarten Service Level.

(2) Die nach dem Vertrag zu erbringenden Leistungen sind in §§ 2,3 des Vertrags in Verbindung mit **Anlage 1** (Leistungsbeschreibung) detailliert aufgeführt.

(3) Sollten sich Regelungen im Vertrag mit Regelungen in diesem Service Level Agreement ganz oder in Teilen widersprechen, so hat die Regelung in diesem Service Level Agreement Vorrang.

2. Verfügbarkeit

(1) Die Verfügbarkeit der Server des Providers und der Datenwege bis zum Übergabepunkt in das Internet (Backbone) beträgt 98 % im Monat ("Verfügbarkeit").

(2) Die Server des Providers sind verfügbar, wenn sie im vereinbarten Zeitraum entsprechend der vereinbarten prozentualen Verfügbarkeitsquote erbracht wurden bzw. erreichbar sind. Die Verfügbarkeitsquote wird wie folgt berechnet:

$$\frac{\text{(vereinbarte Verfügbarkeitszeit – ungeplante Ausfallzeit)}}{\text{vereinbarte Verfügbarkeitszeit}}$$

(3) Der Zeitraum, in dem der Provider dem Kunden die Verfügbarkeit der Server anbietet, beträgt grundsätzlich 24 h ("vereinbarte Verfügbarkeitszeit").

(4) Der Zeitraum ab dem Eintritt der Nichtverfügbarkeit innerhalb der vereinbarten Verfügbarkeitszeit bis zur Beendigung der Nichtverfügbarkeit wird als ungeplante Ausfallzeit ("ungeplante Ausfallzeit") definiert. Bei der Bestimmung der Verfügbarkeit bzw. der Verfügbarkeitsquote bleiben solche Ausfallzeiten unberücksichtigt, die

- a) der Provider nicht zu vertreten hat, insbesondere Beeinträchtigungen, die auf Ausfällen und/oder Fehlfunktionen von technischen Anlagen und/oder Netzkomponenten außerhalb des Verantwortungsbereichs des Providers beruhen; insbesondere

- Ausfälle, die durch eingehende IT-Angriffe verursacht wurden. Dies gilt nicht, wenn der Provider zum Einsatz von Virenschutzprogrammen verpflichtet ist und diese zum Zeitpunkt des IT-Angriffs nicht dem Stand der Technik entsprochen haben;
- Ausfälle, die durch unsachgemäße Benutzung von Soft- oder Hardware seitens des Kunden entstanden sind;
- b) mit dem Kunden vereinbarte oder unvorhergesehen erforderliche, vom Provider nicht zu vertretende Wartungsarbeiten sind.

(5) Vereinbarungsgemäß führt der Provider Wartungsarbeiten an Dienstagen zwischen 8:00 Uhr und 12:00 Uhr durch.

(6) Der Kunde ist verpflichtet, für ihn erkennbare Verfügbarkeitseinschränkungen oder Verfügbarkeitsausfälle dem Ansprechpartner des Providers unverzüglich in mitzuteilen.

3. Reaktions- und Beseitigungsfristen

(1) Während der Laufzeit des Vertrags auftretende Verfügbarkeitseinschränkungen oder Verfügbarkeitsausfälle wird der Provider auf der Grundlage der nachfolgenden Regelungen beseitigen.

(2) Auftretende Störungen werden durch den Provider nach billigem Ermessen unter Berücksichtigung der Interessen des Kunden in folgende Kategorien unterteilt:

- a) Störung der Kategorie 1 (sehr hohe Priorität): Störung, die einen Ausfall der gesamten Server oder wesentlicher Teile derselben verursacht, sodass eine Nutzung der Software vollständig oder nahezu vollständig ausgeschlossen ist. Die Beeinträchtigung des Betriebsablaufes des Kunden ist derart wesentlich, dass eine sofortige Abhilfe unerlässlich ist.
- b) Störung der Kategorie 2 (höhere Priorität): Störung, welche die Softwarenutzung derart beeinträchtigt, dass eine sinnvolle Nutzung derselben nicht oder nur unter unverhältnismäßigem Aufwand möglich ist. Mehrere parallel auftretende Störungen der Kategorie 2 können eine Störung der Kategorie 1 begründen.
- c) Störung der Kategorie 3 (normale Priorität): Sonstige Störungen, welche die Softwarenutzung nicht oder nur unwesentlich beeinträchtigen. Mehrere parallel auftretende Störungen der

Kategorie 3 können eine Störung der Kategorie 2 oder der Kategorie 1 begründen.

(3) Der Provider reagiert auf die Meldung einer Störung durch den Kunden binnen nachfolgender Reaktionsfristen (zu den üblichen Geschäftszeiten) ("Reaktionsfrist"):

- a) Bei einer Störung der Kategorie 1: Innerhalb einer Stunde nach Erhalt der Meldung,
- b) Bei einer Störung der Kategorie 2: Innerhalb von zwei Stunden nach Erhalt der Meldung,
- c) Bei einer Störung der Kategorie 3: Innerhalb eines Werktages nach Erhalt der Meldung.

Die Reaktionsfrist beginnt mit Eingang der Meldung des Kunden bei dem Auftragnehmer. Sie ist vom Provider eingehalten, wenn er den Kunden innerhalb des in Abs. 3 festgelegten Zeitraums über seine erste Einschätzung zur Problemlösung informiert.

(4) Der Provider beseitigt die Störung binnen nachfolgender Beseitigungsfristen ("Beseitigungsfristen"):

- a) Bei einer Störung der Kategorie 1: Innerhalb von einem Werktag nach Erhalt der Meldung,
- b) Bei einer Störung der Kategorie 2: Innerhalb von drei Werktagen nach Erhalt der Meldung,
- c) Bei einer Störung der Kategorie 3: Innerhalb von zehn Werktagen Tagen nach Erhalt der Meldung.

(5) Es steht im pflichtgemäßen Ermessen des Providers, welches Mittel er für die Beseitigung einer Störung einsetzt. Sollte der Provider feststellen, dass er die Störung in der festgelegten Zeitspanne nicht erfolgreich beseitigen kann, so hat er dem Kunden unverzüglich die zusätzlich benötigte Zeit zur Störungsbeseitigung mitzuteilen.

4. Support-Desk

(1) Der Provider unterstützt und berät den Kunden hinsichtlich der Störungsbeseitigung per E-Mail oder auf sonstigem Wege der Fernkommunikation.

(2) Die Hotline steht dem Kunden an Werktagen von [9:00] bis [16:00]. In diesem Zeitfenster wird der Provider auch per E-Mail eingehende Anfragen des Kunden bzw. seiner Mitarbeiter beantworten.

(3) Die Nichteinhaltung der Verfügbarkeit hat der Kunde dem Provider stets über die in Abs. 1 aufgeführten Kontaktmöglichkeiten anzuzeigen. Der Kunde hat die Probleme so exakt wie möglich zu schildern.

5. Ansprechpartner

(1) Zur Durchführung dieses Service Level Agreement legen die Parteien jeweils einen zentralen Ansprechpartner fest. Die jeweils zuständigen Ansprechpartner werden in der Software hinterlegt.

(2) Die Ansprechpartner sind verantwortlich für alle dieses Service Level Agreement betreffenden Fragen. Die Parteien haben die jeweiligen Ansprechpartner bei Problemen im Rahmen der Durchführung dieses Service Level Agreement unverzüglich zu informieren. Dies betrifft insbesondere technische Änderungen bei einer Partei, die zu Störungen bei der jeweils anderen Partei führen können.

6. Keine gesonderte Vergütung

(1) Die Einhaltung der in dem Service Level Agreement definierten Service Level wird nicht gesondert vergütet.

(2) Im Einzelfall kann der Provider dem Kunden erbrachte Leistungen in Rechnung stellen, wenn dieser eine Störung gemeldet hat und die gemeldete Störung außerhalb des Verantwortungsbereichs des Providers aufgetreten ist. Dies gilt nicht, wenn der Kunde bei Anwendung der erforderlichen Sorgfalt nicht erkennen konnte, dass die Störung nicht innerhalb des Verantwortungsbereichs des Providers aufgetreten ist.

7. Pönale

(1) Im Falle der Nichteinhaltung der vereinbarten monatlichen Verfügbarkeit haben die Parteien eine Minderung der monatlichen Vergütung gemäß Vertrag nach den folgenden Störungsklassen festgelegt:

- a) ab einschließlich 98 %: 10 % Minderung
- b) ab einschließlich 98 % bis 80 % 20 % Minderung
- d) unter 80 %: 100 % Minderung

(2) Im Falle der Nichteinhaltung der vereinbarten Reaktions- und/ oder Beseitigungsfristen haben die Parteien eine Minderung der monatlichen Vergütung nach den folgenden Störungsklassen festgelegt:

Nichteinhaltung der Reaktions- und/ oder Beseitigungsfristen pro Monat:

- a) 2 mal: 10 % Minderung
- b) 10 mal: 20 % Minderung
- c) 20 mal: 30 % Minderung

8. Sonstiges

(1) Dieses Service Level Agreement endet automatisch mit Beendigung des Vertrags.

(4) Der Kunde kann gegenüber Vergütungsansprüchen des Providers nur mit rechtskräftig festgestellten oder vom Provider anerkannten Forderungen aufrechnen.

(5) Änderungen sowie Ergänzungen dieses Service Level Agreements bedürfen der Schriftform, soweit nicht etwas anderes bestimmt ist.