

Service Level Agreement

1 Vertragsgegenstand

- 1.1 Gegenstand dieses Service Level Agreements ist die Definition von Leistungsparametern ("Service Level") zur Messung und Kontrolle der Qualität der nach dem jeweiligen Leistungsschein zu erbringenden Leistungen.
- 1.2 Die nach dem jeweiligen Leistungsschein zu erbringenden Leistungen sind in der im Leistungsschein benannten Leistungsbeschreibung detailliert aufgeführt. Beeinträchtigungen im Bereich der Datenübertragung von diesem Übergabepunkt (Ausgang des Rechenzentrums) zum Kunden und/oder im Bereich der IT-Anlage des Kunden selbst bleiben außer Betracht.
- 1.3 Die folgenden Regelungen unter Ziffer 2 gelten sowohl für Software Subskription als auch für Software-Services. Die Regelungen der Ziffer 3 gelten nur für Software-Services.

2 Allgemeine Service Level

2.1 Ticketsystem

- 2.1.1 Die Auftragnehmerin unterstützt und berät den Kunden hinsichtlich der Störungsbeseitigung im Wege der Fernkommunikation über das Aareon Service-Portal. Dieses steht Nutzern des Kunden zur Meldung von Störungen sowie für Nutzung der Self Services jederzeit (ausgenommen während Wartungsarbeiten des Ticketsystems) zur Verfügung..
- 2.1.2 Die Ticketbearbeitung erfolgt werktags von Montag bis Donnerstag von 08:00 Uhr bis 17:00 Uhr sowie Freitag von 08:00 Uhr bis 15:00 Uhr (unter Ausnahme gesetzlicher Feiertage am Sitz der Auftragnehmerin) („Servicezeiten“). Eine Modifikation der Servicezeiten im Rahmen der üblichen Bürozeiten ist zulässig, sofern dies zu keiner Verringerung des Leistungsumfanges führt. Änderungen der Servicezeiten werden dem Kunden rechtzeitig mitgeteilt.
- 2.1.3 Für jede Meldung des Kunden vergibt die Auftragnehmerin eine Bearbeitungsnummer ("Ticket"). Die Auftragnehmerin betreibt ein elektronisches Ticketsystem, das eine ständige Nachvollziehbarkeit des Standes der Bearbeitung der Tickets ermöglicht.
- 2.1.4 Die Nichteinhaltung der Verfügbarkeit hat der Kunde der Auftragnehmerin stets über die in Ziffer 2.1.1 aufgeführte Kontaktmöglichkeit anzuzeigen.

2.2 Ansprechpartner

- 2.2.1 Zur Durchführung dieses Service Level Agreement benennt der Kunde zentrale Ansprechpartner. Die jeweils zuständigen Ansprechpartner sind im Anhang „Ansprechpartner“ aufgeführt.
- 2.2.2 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 die Benachrichtigung über Störungen bei der Inanspruchnahme der IT-Leistungen sowie technische Änderungen bei einer Partei, die zu Störungen bei der jeweils anderen Partei führen können.

2.3 Reaktionszeiten

- 2.3.1 Auf während der Laufzeit des jeweiligen Leistungsscheins auftretende Fehler der Software und/oder Störungen der Services, Verfügbarkeitseinschränkungen oder Verfügbarkeitsausfälle wird die Auftragnehmerin auf der Grundlage der nachfolgenden Regelungen reagieren.
- 2.3.2 Auftretende Störungen werden durch die Auftragnehmerin nach Prüfung der Kundenangaben und billigem Ermessen unter Berücksichtigung der Interessen beider Parteien in folgende Kategorien unterteilt:
- (i) Störung der Kategorie 0 (dringliche Priorität/): Störung, die einen Ausfall des gesamten Systems oder wesentlicher Teile desselben verursacht, sodass eine Nutzung desselben vollständig oder nahezu vollständig ausgeschlossen ist. Die Beeinträchtigung des Betriebsablaufes des Kunden ist derart wesentlich und hat hohe wirtschaftliche Konsequenzen, so dass eine sofortige Abhilfe unerlässlich ist.
 - (ii) Störung der Kategorie 1 (höhere Priorität): Störung, welche die Systemnutzung derart beeinträchtigt, dass eine sinnvolle Systemnutzung nicht oder nur unter unverhältnismäßigem Aufwand möglich ist und der gesamte produktive Geschäftsablauf des Kunden beeinträchtigt ist. Mehrere parallel auftretende Störungen der Kategorie 2 können eine Störung der Kategorie 1 begründen.
 - (iii) Störung der Kategorie 2 (normale Priorität): Störungen, welche die Systemnutzung und den normalen Geschäftsablauf durch fehlerhafte oder ausgefallene Funktionalitäten nur unwesentlich beeinträchtigen. Mehrere parallel auftretende Störungen der Kategorie 3 können eine Störung der Kategorie 2 oder der Kategorie 1 begründen.
 - (iv) Störung der Kategorie 3 (niedrige Priorität): Störungen die den normalen Geschäftsablauf nicht oder nur gering beeinträchtigen.
- 2.3.3 Die Auftragnehmerin reagiert innerhalb der Servicezeiten auf die Meldung einer Störung durch den Kunden binnen nachfolgender Reaktionszeiten ("Reaktionszeit"):
- (i) Störung der Kategorie 0: Innerhalb von 30 Minuten,
 - (ii) Störung der Kategorie 1: Innerhalb von 2 Stunden,
 - (iii) Störung der Kategorie 2: Innerhalb von 10 Stunden,
 - (iv) Störung der Kategorie 3: Innerhalb von 14 Werktagen.
- Die Reaktionszeit beginnt mit Eingang der Meldung des Kunden bei der Auftragnehmerin innerhalb der Servicezeiten. Sie ist von der Auftragnehmerin eingehalten, wenn sie den Kunden innerhalb des in Abs. 3 festgelegten Zeitraums den Eingang der Störungsmeldung bestätigt, eine vertragsgemäße Einordnung der Priorität vorgenommen und dem Kunden eine Fallnummer mitgeteilt hat, unter der die Störung bearbeitet wird. Sofern zu diesem Zeitpunkt bereits bekannt, wird eine erste Ursachendiagnose, Problemlösung und/oder Maßnahme zur Störungseingrenzung mitgeteilt.

3 Zusätzliche Service Level für Software-Services

Verfügbarkeit

- 3.1 Die Auftragnehmerin gewährleistet eine Verfügbarkeit der im jeweiligen Leistungsschein vereinbarten Software-Services von 99% ("Verfügbarkeit") im Monatsmittel.
- 3.2 Die Software-Services sind verfügbar, wenn sie im vereinbarten Zeitraum entsprechend der vereinbarten prozentualen Verfügbarkeitsquote erbracht wurden bzw. erreichbar sind. Die Verfügbarkeitsquote wird wie folgt berechnet:
- $$\frac{(\text{vereinbarte Verfügbarkeitszeit} - \text{ungeplante Ausfallzeit})}{\text{vereinbarte Verfügbarkeitszeit}}$$
- 3.3 Der Zeitraum ab dem Eintritt der Nichtverfügbarkeit der Software-Services 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
- (i) die Auftragnehmerin nicht zu vertreten hat, insbesondere Beeinträchtigungen, die auf Ausfällen und/oder Fehlfunktionen von technischen Anlagen und/oder Netzkomponenten außerhalb des Verantwortungsbereichs der Auftragnehmerin beruhen; insbesondere
 - (a) Ausfälle, die durch eingehende IT-Angriffe verursacht wurden;
 - (b) Ausfälle, die durch unsachgemäße Benutzung von Soft- oder Hardware seitens des Kunden oder seiner Nutzer entstanden sind;
 - (c) Ausfälle, die durch Vorgaben des Herstellers von Drittsoftware (z.B. Einspielen von Security Patches) entstanden sind
 - (d) Ausfälle die dadurch verursacht werden, dass die Auftragnehmerin aufgrund einer Sicherheitsbedrohung durch einen böswilligen Akteur, welche die Sicherheit und Integrität der Parteien im Netzwerk der anderen Partei bedrohen könnte, den Service unterbricht.
 - (ii) mit dem Kunden vereinbarte oder unvorhergesehen erforderliche, von der Auftragnehmerin nicht zu vertretende Wartungsarbeiten sind;
 - (iii) aufgrund von höherer Gewalt (insbesondere Krieg, Streik, Naturkatastrophen) und vergleichbarer, nicht durch die Auftragnehmerin zu vertretenden Gründe entstehen
 - (iv) durch unterlassenen oder verzögerten Mitwirkungsleistungen des Kunden trotz entsprechender vorheriger Aufforderung zur Mitwirkung durch die Auftragnehmerin entstehen.
- 3.4 Die Auftragnehmerin führt Wartungsarbeiten monatlich an den von ihr benannten Tagen während folgender Zeitfenster durch:
- | | |
|----------|-----------------------------|
| Samstag: | 00:00 – 24:00 MEZ bzw. MESZ |
| Sonntag: | 00:00 – 24:00 MEZ bzw. MESZ |
| Täglich: | 00:00 – 02:00 MEZ bzw. MESZ |

Die Termine der monatlichen Zeitfenster für geplante Wartungsarbeiten werden jeweils jährlich im Voraus dem Kunden bekannt gegeben.

- 3.5 Falls ungeplante Wartungsarbeiten erforderlich werden und die Services deshalb nicht zur Verfügung stehen, wird die Auftragnehmerin den Kunden hierüber und über die voraussichtliche Dauer nach Möglichkeit rechtzeitig informieren. Die Auftragnehmerin wird bei der Vornahme ungeplanter Wartungsarbeiten die Interessen der Kunden angemessen berücksichtigen.
- 3.6 Während der Zeiten, in denen Wartungsarbeiten durchgeführt werden, hat der Kunde keinen Anspruch auf Nutzung des Service, auch wenn zu diesen Zeiten eine Nutzung des Service technisch möglich ist. Kommt es während dieser Zeiten zu einer Leistungsreduzierung oder -einstellung, so besteht für den Kunden insbesondere kein Anspruch auf, Pönalen, Gewährleistung oder Schadensersatz.
- 3.7 Der Kunde ist verpflichtet, für ihn erkennbare Störungen der Leistungen, Verfügbarkeitseinschränkungen oder Verfügbarkeitsausfälle dem Ansprechpartner der Auftragnehmerin unverzüglich mitzuteilen.