

Service Level Agreement

Anlage B zum Software-as-a-Service-AGB über die Plattform IT-Asset-Management 1.1

1. Begriffe und Zeiten

1.1 Servicezeit

Montag bis Freitag, 08:00 bis 17:00 Uhr MEZ/MESZ, ausgenommen die am Sitz des Anbieters geltenden gesetzlichen Feiertage. Innerhalb der Servicezeit ist der Support erreichbar und laufen die Reaktionszeiten nach Ziffer 5.

1.2 Betriebszeit

Die Plattform wird rund um die Uhr an sieben Tagen der Woche bereitgestellt. Die Verfügbarkeit nach Ziffer 3 wird über den gesamten Kalendermonat gemessen, nicht nur über die Servicezeit. Ausserhalb der Servicezeit erfolgt keine Bearbeitung von Störungsmeldungen; Ziffer 5.5 bleibt unberührt.

1.3 Weitere Begriffe

Begriff	Bedeutung
Übergabepunkt	Der Routerausgang des vom Anbieter genutzten Rechenzentrums. Die Internetverbindung des Kunden und dessen Endgeräte liegen ausserhalb des Verantwortungsbereichs des Anbieters.
Ausfallzeit	Zeitraum, in dem die Plattform am Übergabepunkt nicht oder nur mit wesentlichen Funktionseinschränkungen erreichbar ist, abzüglich der Ausschlusszeiten nach Ziffer 3.3.
Störung	Abweichung der Plattform von der vertraglich vereinbarten Funktion.
Reaktionszeit	Zeit von der Störungsmeldung bis zur qualifizierten Rückmeldung einer zuständigen Person mit Einschätzung und geplantem Vorgehen. Eine automatische Eingangsbestätigung erfüllt die Reaktionszeit nicht.
Umgehungslösung	Vorübergehende Massnahme, die die Auswirkung einer Störung auf ein zumutbares Mass reduziert.
Berichtszeitraum	Der jeweilige Kalendermonat.

2. Supportkanäle und Störungsmeldung

2.1 Störungen meldet der Kunde über folgende Kanäle:

Kanal	Adresse	Nutzung
Ticketsystem	https://app.it-asset.com/ServiceCatalog	bevorzugter Kanal für alle Störungsklassen
E-Mail	support@lic-consult.com	gleichwertig; erzeugt automatisch ein Ticket
Telefon	+49 7531 127941 0 +49 151 16162026	nur für Störungen der Klasse P1, zusätzlich zur Meldung über Ticket oder E-Mail

2.2 Die Meldung enthält eine Beschreibung der Störung, den Zeitpunkt des erstmaligen Auftretens, die betroffenen Funktionen und Nutzenden, die vom Kunden vorgeschlagene Störungsklasse sowie, soweit vorhanden, Bildschirmfotos oder Fehlermeldungen. Der Kunde stellt sicher, dass übermittelte Bildschirmfotos keine personenbezogenen Daten enthalten, die über den vereinbarten Umfang hinausgehen.

- 2.3 Die Störungsklasse wird vom Anbieter nach den Kriterien der Ziffer 4 festgelegt. Weicht er von der Einschätzung des Kunden ab, begründet er dies mit der ersten Rückmeldung. Auf Verlangen des Kunden wird die Einstufung zwischen den benannten Ansprechpersonen abgestimmt.
- 2.4 Eine Störungsmeldung, die ausserhalb der Servicezeit eingeht, gilt als zu Beginn der nächsten Servicezeit eingegangen.

3. Verfügbarkeit

3.1 Zusage

Der Anbieter schuldet eine Verfügbarkeit der Plattform von **99,5 %** je Kalenderjahr, gemessen am Übergabepunkt.

3.2 Berechnung

Die Verfügbarkeit wird wie folgt berechnet:

$$\text{Verfügbarkeit (\%)} = (\text{Gesamtzeit} - \text{Ausschlusszeiten} - \text{Ausfallzeit}) \div (\text{Gesamtzeit} - \text{Ausschlusszeiten}) \times 100$$

Gesamtzeit ist die Anzahl der Minuten des Berichtszeitraums. Die Messung erfolgt durch ein automatisiertes Überwachungssystem des Anbieters, das die Erreichbarkeit der Plattform in Intervallen von höchstens 5 Minuten prüft. Als Ausfallzeit gilt die Summe der Intervalle, in denen die Prüfung fehlschlägt und der Fehler nicht innerhalb des nächsten Intervalls behoben ist.

3.3 Ausschlusszeiten

Nicht als Ausfallzeit gelten und aus der Berechnungsgrundlage herausgerechnet werden:

- angekündigte Wartungsfenster nach Ziffer 6;
- dringende Sicherheitsmassnahmen nach Ziffer 6.4;
- Störungen aufgrund höherer Gewalt im Sinne von Ziffer 18 des Hauptvertrags;
- Störungen, die im Verantwortungsbereich des Kunden oder seiner Vorlieferanten liegen, insbesondere dessen Internetanbindung, Endgeräte, Browser, Netzwerkkomponenten, Firewall- oder Proxy-Konfiguration;
- Beeinträchtigungen durch Angriffe Dritter, die auch bei Einhaltung der vereinbarten Schutzmassnahmen nicht abwendbar waren.
- Einschränkungen, die auf einer nicht vertragsgemässen Nutzung durch den Kunden beruhen, insbesondere auf automatisierten Abfragen über den dokumentierten Umfang hinaus;
- Ausfälle von Diensten Dritter, die der Kunde selbst beigestellt oder verlangt hat;
- Zeiten einer berechtigten Sperrung.

3.4 Nachweis

Massgeblich sind die Messwerte des Überwachungssystems des Anbieters. Der Anbieter legt sie dem Kunden auf Anforderung für den betreffenden Berichtszeitraum offen. Bestreitet der Kunde die Messwerte substantiiert, prüfen die Parteien die Abweichung gemeinsam; der Kunde legt hierfür seine eigenen Messungen einschliesslich Messverfahren und Messpunkt vor.

4. Störungsklassen

Klasse	Bezeichnung	Definition
P1	Betriebsverhindernd	Die Plattform ist nicht erreichbar oder eine zentrale Funktion ist für alle Nutzenden des Kunden unbenutzbar. Eine zumutbare Umgehungslösung besteht nicht. Ebenfalls P1: Verdacht auf eine Verletzung des Schutzes personenbezogener Daten oder auf einen Sicherheitsvorfall.

Klasse	Bezeichnung	Definition
P2	Betriebsbehindernd	Eine wesentliche Funktion ist eingeschränkt oder für einzelne Nutzende oder Nutzergruppen nicht verfügbar. Die Nutzung ist mit Einschränkungen oder über eine zumutbare Umgehungslösung möglich.
P3	Geringfügig	Sonstige Abweichungen ohne wesentliche Auswirkung auf die Nutzung, insbesondere Darstellungsfehler, Unstimmigkeiten in der Dokumentation und Verbesserungshinweise.

Lässt sich eine Störung der Klasse P1 oder P2 durch eine Umgehungslösung auf ein zumutbares Mass reduzieren, wird sie nach Bereitstellung der Umgehungslösung in die nächstniedrigere Klasse zurückgestuft. Die endgültige Beseitigung der Ursache bleibt geschuldet.

5. Reaktions- und Bearbeitungszeiten

5.1 Alle Zeitangaben laufen ausschliesslich innerhalb der Servicezeit nach Ziffer 1.1.

Klasse	Reaktionszeit	Bearbeitung	Statusmeldung	Ziel
P1	4 Servicestunden	fortlaufend während der Servicezeit bis zur Umgehungslösung oder Behebung	alle 4 Servicestunden	Umgehungslösung oder Behebung innerhalb von 2 Werktagen
P2	8 Servicestunden (1 Werktag)	während der Servicezeit mit angemessener Priorität	alle 2 Werktage	Behebung innerhalb von 10 Werktagen
P3	3 Werktage	im Rahmen der Releaseplanung	auf Anfrage	Behebung mit einem der nächsten regulären Releases

5.2 Die Reaktionszeiten sind verbindlich. Die unter „Ziel“ genannten Zeiten sind Zielwerte, keine Zusage eines bestimmten Behebungszeitpunkts; der Anbieter unternimmt angemessene Anstrengungen zu ihrer Einhaltung und informiert den Kunden unverzüglich, wenn ein Zielwert absehbar nicht eingehalten werden kann, unter Angabe der Gründe und des weiteren Vorgehens.

5.3 Der Anbieter ist berechtigt, zunächst eine Umgehungslösung bereitzustellen und die Ursache anschliessend zu beseitigen, soweit dies dem Kunden zumutbar ist.

5.4 Verzögerungen, die der Kunde zu vertreten hat, werden nicht auf die Zeiten nach Ziffer 5.1 angerechnet. Dazu zählen insbesondere die Nichterreichbarkeit der benannten Ansprechperson, eine unvollständige Störungsmeldung nach Ziffer 2.2 und die verspätete Bereitstellung angeforderter Informationen oder Testzugänge.

5.5 Für Störungen der Klasse P1, die ausserhalb der Servicezeit durch das Überwachungssystem des Anbieters erkannt werden, leitet der Anbieter im Rahmen seiner betrieblichen Möglichkeiten unverzüglich Massnahmen ein. Eine Bereitschaft ausserhalb der Servicezeit wird nicht geschuldet und kann gesondert vereinbart werden.

6. Wartung

6.1 Planbare Wartungsarbeiten führt der Anbieter nach Möglichkeit ausserhalb der Servicezeit durch, bevorzugt im Zeitfenster [samstags 06:00 bis 12:00 Uhr MEZ/MESZ].

6.2 Planbare Wartungsarbeiten kündigt der Anbieter mindestens 5 Werktage im Voraus in Textform oder über die Plattform an, unter Angabe von Zeitpunkt, voraussichtlicher Dauer und erwarteter Auswirkung.

6.3 Der Umfang angekündigter Wartungsfenster beträgt höchstens 8 Stunden je Kalendermonat. Darüber hinausgehende Wartungszeiten gelten als Ausfallzeit, sofern der Kunde ihnen nicht zugestimmt hat.

- 6.4 Dringende Sicherheitsmassnahmen darf der Anbieter jederzeit und ohne Vorankündigung durchführen. Er informiert den Kunden unverzüglich nachträglich über Anlass, Dauer und Auswirkung.

7. Folgen bei Unterschreitung

- 7.1 Service-Gutschriften, Vertragsstrafen oder pauschalierter Schadensersatz werden nicht geschuldet.
- 7.2 Wird die Verfügbarkeit nach Ziffer 3.1 in einem Berichtszeitraum unterschritten, informiert der Anbieter den Kunden unaufgefordert innerhalb von 10 Werktagen nach Monatsende und legt eine Ursachenanalyse sowie die eingeleiteten oder geplanten Abhilfemassnahmen vor.
- 7.3 Wird die Verfügbarkeit in zwei aufeinanderfolgenden oder in drei Berichtszeiträumen innerhalb von zwölf Monaten unterschritten, erstellt der Anbieter auf Verlangen des Kunden einen verbindlichen Massnahmenplan mit Terminen und benannten Verantwortlichen und stimmt ihn mit dem Kunden ab. Die Umsetzung wird in einem gemeinsamen Termin nachverfolgt.

8. Berichtswesen

- 8.1 Der Anbieter stellt dem Kunden auf Anforderung, höchstens einmal je Kalendermonat, einen Bericht mit der gemessenen Verfügbarkeit, den angerechneten Ausfallzeiten, den Ausschlusszeiten und den durchgeführten Wartungsfenstern zur Verfügung.
- 8.2 Der Anbieter informiert über laufende Störungen der Klasse P1 sowie über bevorstehende Wartungsfenster über E-Mail-Verteiler. Der Kunde benennt die zu informierenden Adressen.
- 8.3 Auf Wunsch des Kunden findet jährlich ein Servicegespräch statt, in dem Verfügbarkeit, Störungsaufkommen und offene Punkte besprochen werden.

9. Nicht umfasste Leistungen

Nicht Gegenstand dieser Anlage und gesondert zu beauftragen sind insbesondere:

- Bereitschaft und Bearbeitung ausserhalb der Servicezeit;
- Schulungen, Einführungsbegleitung und Anwenderberatung über die Beantwortung von Störungsmeldungen hinaus;
- Anpassungen und Erweiterungen des Funktionsumfangs;
- Unterstützung bei Systemen, Schnittstellen und Datenquellen des Kunden oder Dritter;
- Wiederherstellung von Daten, deren Verlust der Kunde zu vertreten hat;

10. Änderungen dieser Anlage

Änderungen dieser Anlage bedürfen der Textform. Der Anbieter kann die Supportkanäle nach Ziffer 2.1 sowie die Wartungsfenster nach Ziffer 6.1 mit einer Ankündigungsfrist von [30] Tagen anpassen, sofern das vereinbarte Serviceniveau dadurch nicht unterschritten wird.