

Standard Service Level Agreement (SSLA)

1. Geltungsbereich

Diese Bedingungen werden als Standard Service Level Agreement („SSLA“) bezeichnet und regeln als wesentlicher Vertragsbestandteil des mit den Kunden bestehenden Vertragsverhältnisses die Grundlagen für das jeweils in der Leistungsbeschreibung oder gesonderten AGB vereinbarte Service Level für die Bereitstellung und den Betrieb der durch den Provider angebotenen Services.

Die Geschäftszeiten des Providers sind arbeitstags Montag bis Freitag (außer bundeseinheitliche Feiertage und Feiertage am Sitz des Providers) von 09:00 Uhr bis 17:30 Uhr.

2. Serviceverfügbarkeit

2.1. Verfügbarkeit und Ausschlüsse

Der Provider gewährleistet eine Verfügbarkeit der einzelnen Services gemäß der Definition des Service Levels in den einzelnen Leistungsbeschreibungen und gesonderten AGB.

Die Zusicherung gilt jeweils für einzelne Produkte oder Services und nicht kumuliert. Wenn durch Störung eines Services andere Services nicht genutzt werden können oder für die Zeit der Störung für den Kunden nutzlos sind, gelten diese nicht direkt gestörten Services dennoch weiterhin als verfügbar.

Von der Verfügbarkeit ausgenommen sind Zeiten, in denen die Nichtverfügbarkeit aufgrund von technischen oder sonstigen Problemen, die nicht im Einflussbereich des Providers liegen, auftritt oder durch folgenden Ereignissen hervorgerufen wird:

- höhere Gewalt;
- Verschulden des Kunden, seiner Mitarbeiter oder seiner Erfüllungsgehilfen sowie Verschulden Dritter;
- unvermeidbare Dienstbeeinträchtigungen aufgrund von Änderungen des Dienstes, die vom Kunden beauftragt wurden oder die durch rechtliche oder regulatorische Vorgaben zwingend erforderlich wurden;
- geplante Arbeiten des Providers oder des Kunden;
- durch den Hersteller verursachte Fehler in der eingesetzten Standardsoftware, auf dem die Infrastruktur des Providers basiert (z. B. MS Windows Server) und/oder in der Hardware;
- unzureichende beauftragte Leistung des Kunden (z. B. zu klein ausgewählte VM, zu wenig Netzwerkbandbreite etc.);
- Fehler in der Anwendung des Kunden oder andere Fehler, welche hierdurch verursacht werden;
- vertragswidrige Beanspruchung von Services;
- Verstoß des Kunden gegen die Nutzungsbedingungen/Acceptable Use Policy (AUP);
- Wartungsarbeiten.

Der Provider kann den Zugang zu den Leistungen vorübergehend einstellen oder beschränken, sofern die Sicherheit oder die Aufrechterhaltung des Services, insbesondere die Vermeidung schwerwiegender Störungen, die Interoperabilität des Services und datenschutzrechtliche oder gesetzliche Auflagen dies erfordern.

Der Kunde und der Provider sind sich darüber einig, dass die für den Service eingesetzte Hard- und Software-Infrastruktur auf einem leistungsfähigen und wartbaren Stand gehalten werden muss. Daher kann es insbesondere technisch zwingende Gründe geben, die den Einsatz bestimmter Software- oder Hardware-Infrastruktur erforderlich machen (z. B. falls Produkte vom jeweiligen Hersteller nicht mehr erwartet werden). Sollten sich daraus Auswirkungen für den Kunden ergeben, so wird der Provider dies dem Kunden mitteilen, sodass dieser ggf. notwendige Maßnahmen einleiten kann.

Eine von dem Provider zu behandelnde Störung liegt nicht vor bei Beeinträchtigungen der Datenübertragung außerhalb des von dem Provider betriebenen Datennetzes, z. B. durch Leitungsausfall oder -störung bei anderen Providern oder Telekommunikationsanbietern.

Nicht als Zeiten der Nichtverfügbarkeit gelten weiter Zeiträume, in welchen der Provider aufgrund einer akuten Bedrohung seiner Daten, Hard- und/oder Software-Infrastruktur bzw. der Daten, Hard- und/oder Software-Infrastruktur der Kunden durch äußere Gefahren (z. B. Viren, Trojaner, DDOS) oder aufgrund einer erheblichen Gefährdung der Sicherheit des Betriebs eines Services den Zugang zu einzelnen Produkten und/oder Leistungen einschränkt oder sperrt. Der Provider wird bei einer solchen Entscheidung auf die berechtigten Interessen des Kunden soweit möglich Rücksicht nehmen, diesen über die getroffenen Maßnahmen unverzüglich informieren und alles Zumutbare unternehmen, um die Zugangsbeschränkung bzw. -sperrung unverzüglich aufzuheben.

2.2. Beginn einer Störung

Ein Service gilt frühestens mit Eingang der qualifizierten Störungsmeldung durch den Kunden als nicht verfügbar unter der Voraussetzung, dass die Störung von dem Provider nachvollzogen werden kann. Eine qualifizierte Störungsmeldung beschreibt neben dem gestörten Produkt den genauen Umfang der Störung, in welchem Bereich des Services oder unter welchen Umständen sich diese auswirkt und wie diese durch den Provider nachgestellt werden kann. Sollte der Provider zur Entstörung Informationen oder Unterstützung des Kunden benötigen, werden Wartezeiten des Providers auf eine Antwort des Kunden bei der Berechnung der Nichtverfügbarkeit, Reaktionszeit und Entstörzeit nicht berücksichtigt.

3. Störungsmeldung und Reaktionszeiten

3.1. Störungsklassifizierung

Der Provider unterscheidet zwischen Notfällen, dringenden Störungen und sonstigen Serviceanfragen.

Ein Notfall/eine kritische Störung bedeutet, dass ein bei dem Provider gebuchter Service nicht verfügbar ist. Ein dringendes Problem bedeutet, dass der gebuchte Service nur deutlich eingeschränkt verfügbar ist. Sonstige Servicefälle sind alle, welche nicht in die vorgenannten Kategorien fallen.

Die Klassifizierung der Störungsmeldung erfolgt vorab durch den Kunden und kann ggf. basierend auf der Fehlerbeschreibung des Kunden von dem Servicemitarbeiter des Providers geändert werden. Klassifiziert der Kunde seine Störungsmeldung dringender als geboten, ist der Provider berechtigt, die zusätzlich entstandenen Kosten in Rechnung zu stellen.

3.2. Kontaktwege Kundenservice

Der Kundenservice des Providers ist zu den festgelegten Servicezeiten unter denen im Kundenportal veröffentlichten Kontaktwegen zu erreichen: Sollte keine Servicezeit vereinbart sein, sind die Servicezeiten die Geschäftszeiten.

Nach dem Eingang der Serviceanfrage wird sich ein Servicemitarbeiter mit dem Kunden zur Bearbeitung seiner Anfrage in Verbindung setzen. Die Arbeiten zur Beantwortung der Serviceanfrage erfolgen im Rahmen der Möglichkeiten des Providers unter Beachtung der vertraglichen Pflichten. Ein Anspruch auf die Beantwortung einer Serviceanfrage innerhalb einer bestimmten Zeit besteht nicht.

3.3. Störungsannahme

Der Provider unterhält eine Störungsannahme für Notfälle/kritische Störungen sowie dringende Störungen während der Geschäftszeiten. Wenn vereinbart, wird eine Störungsannahme 24 Stunden an 365 Tagen durchgeführt.

Meldungen von „Notfällen/kritischen Störungen“ und „dringenden Problemen“ muss der Kunde nach dem folgenden Prozedere melden.

- 1) Der Kunde eröffnet per Self-Service-Portal einen Servicefall (Ticket), in welchem er unter Nennung seiner Kundennummer und Kontaktdaten die qualifizierte Störungsmeldung mit allen relevanten Informationen erfasst und entsprechend klassifiziert.
- 2) Anschließend informiert der Kunde per Telefonanruf die Störungsstelle und nennt dieser die Ticket-ID des zuvor erstellten Servicefalls.

Die Störungsstelle ist unter den im Kundenportal genannten Kontaktwegen zu erreichen.

Nutzt der Kunde die Störungsannahme außerhalb der Geschäftszeiten, ohne dass im jeweiligen Vertrag eine Störungsannahme außerhalb der Geschäftszeiten gesondert vereinbart wird oder der Kunde aus gesetzlichen Gründen einen Anspruch hierauf hat, kann der Provider die Annahme der Störung verweigern und/oder eine Gebühr für die unberechtigte Störungsmeldung in Rechnung stellen. Hat der Kunde die Störung selbst zu vertreten, liegt die Störung außerhalb des Zuständigkeitsbereiches des Providers oder liegt eine vom Kunden gemeldete Störung nicht vor, ist der Provider berechtigt, dem Kunden die ihm durch die Mängelbeseitigung bzw. Entstörung entstandenen Kosten als Pauschale „unberechtigte Störungsmeldung“ zu berechnen.

3.4. Reaktionszeit/Entstörzeit

Wenn eine Reaktionszeit oder Entstörzeit vereinbart ist, beginnt die Frist jeweils erst mit vollständigem Eingang der Meldung (wenn diese aus mehreren Schritten besteht, mit dem letzten Schritt) bei dem Provider zu laufen. Die Reaktionszeit bestimmt die Zeit seit Meldung der Störung, bis ein Mitarbeiter mit der Störungsbeseitigung beginnt. Der Provider versucht, wenn eine Reaktionszeit vereinbart ist, dem Kunden



spätestens zum Ablauf der Frist eine qualifizierte Aussage eines Mitarbeiters des Providers zur Verfügung stellen zu können. Eine qualifizierte Aussage beinhaltet im günstigsten Fall bereits den Abschluss des Vorgangs, zumindest jedoch eine erste Einschätzung der Meldung und die Information über das weitere Vorgehen. Wenn möglich, werden dem Kunden auch Informationen zum Umfang der Störung und der geschätzten Entstörzeit mitgeteilt.

Die Entstörfrist bestimmt die Zeit seit Meldung der Störung, bis der Service so weit wiederhergestellt ist, dass der Kunde die vertraglich vereinbarten Leistungen wieder nutzen kann. Die Entstörung kann ggf. auch durch eine temporäre Lösung oder ein Provisorium erfolgen.

Wenn nicht anders vereinbart, beziehen sich Reaktions- und Entstörfristen nur auf Notfälle und kritische Störungen.

4. Störungsbeseitigung

4.1. Allgemein

Der Provider wird Störungen des Services nach Maßgabe der Leistungsbeschreibungen bzw. besonderen AGB, seiner betrieblichen Möglichkeiten und den nachfolgenden Bestimmungen beseitigen.

4.2. Prüfungs- und Rügeflicht

Im Falle einer Störung des Services hat der Kunde den Provider umgehend über die Störung über die zuvor definierten Wege zu informieren.

4.3. Mitwirkungspflichten des Kunden

Die Vorbereitungs- und Unterstützungsarbeiten sind vom Kunden auf eigene Kosten zu erbringen. Bei Bedarf ist ein IT-Berater beizuziehen. Der Kunde liefert dem Provider alle für die Aktivierung des Services erforderlichen Angaben. Der Kunde ist für die Richtigkeit und Vollständigkeit seiner Angaben verantwortlich. Der Provider weist darauf hin, dass es durch die Übermittlung von fehlerhaften Auftragsdaten durch den Kunden zu Verzögerungen bei der Bereitstellung kommen kann, die der Provider nicht zu vertreten hat. Hierdurch nachweislich entstehende Kosten kann der Provider gegenüber dem Kunden geltend machen. Weiter ist der Kunde für die sichere Verwendung von Zugangsinformationen sowie der Passwörter verantwortlich. Insbesondere sorgt der Kunde dafür, dass unberechtigten Dritten vertrauliche Informationen wie Benutzeridentifikationen, Passwörter, Keys nicht zugänglich gemacht werden. Von dem Provider übersandte Passwörter sind, wenn möglich, umgehend von dem Kunden zu ändern.

Der Kunde wird den Provider im Rahmen seiner Möglichkeiten bei der Fehlerlokalisierung und Entstörung kostenfrei unterstützen. Der Kunde kommuniziert Störungen gegenüber seinen Anwendern.

Ist für eine Installation oder Entstörung der Zugang zu einem Standort des Kunden erforderlich, so ist vom Kunden sicherzustellen, dass der Provider zu den vom ihm genannten Zeiten Zutritt zu den entsprechenden Räumlichkeiten des Kunden erhält und dass ein Ansprechpartner vor Ort zur Verfügung steht, der befugt ist, die notwendigen Maßnahmen zu ergreifen, und der über die zur Installation oder Entstörung erforderlichen Informationen verfügt. Sollten diese Mitwirkungspflichten vom Kunden nicht eingehalten werden, wird die entsprechende Verzögerung nicht als Störung oder Verzug berücksichtigt. Die zusätzlich entstehenden Kosten für z. B. eine neue Anfahrt sind vom Kunden zu tragen.

4.4. Kommunikationsschnittstellen

Der Kunde gibt dem Provider mindestens einen kommerziellen sowie einen technischen Ansprechpartner bekannt. Diese Ansprechpartner stehen mit dem Provider in Kontakt und repräsentieren den Kunden gemäß der definierten Rolle (Bestellung, Konfiguration, Betrieb und Support).

4.5. Ausschlüsse

Der Provider übernimmt keine Gewähr für Mängel, welche auf eigenmächtige Veränderungen durch den Kunden, dessen Personal oder sonstige Erfüllungsgehilfen (Dritte) zurückzuführen sind, respektive nicht rechtzeitig angezeigt wurden. Erbringt der Provider in diesem Falle die Entstörung bzw. Mängelbehebung, sind die damit zusammenhängenden Kosten nach den üblichen Vergütungssätzen des Providers zu erstatten.

4.6. Minderung Vollstörung

Bei einer vollständigen Störung des Services nach der Leistungsbeschreibung wird dem Kunden für die Minderung der Gebrauchstauglichkeit, wenn nicht in der Leistungsbeschreibung abweichend vereinbart, ab dem zweiten Arbeitstag eine pauschale Entgelterstattung in Höhe von 1/30 des für den gestörten Service zu zahlenden Monatsbetrages je Tag der Vollstörung zugesagt. Mit der Zahlung der Entschädigung sind sämtliche Ansprüche des Kunden, welche durch die Störung entstanden sind, abgegolten, es sei denn, durch zwingende gesetzliche Vorgaben stehen dem Kunden eine weitere Entschädigung zu. Die aus zwingenden gesetzlichen Vorgaben gezahlte Entschädigung wird auf

die aus diesem Punkt zu zahlende Entschädigung angerechnet und umgekehrt.

4.7. Keine Garantiezusage

Der Provider übernimmt keine Garantie für eine bestimmte Eigenschaft der Leistung und sichert diese auch nicht zu. Technische Daten, Spezifikationen und Leistungsangaben in den Vertragsdokumenten bzw. den Anhängen oder zugehörigen Dokumenten dienen alleine der Leistungsbeschreibung.

5. Wartungsarbeiten

5.1. Wartungsankündigung

Der Provider wird erforderliche Wartungsarbeiten, soweit dies möglich ist, in nutzungsarmen Zeiten durchführen. Sollten längere vorübergehende Leistungseinstellungen oder -beschränkungen erforderlich sein, wird der Provider den Kunden über Art, Ausmaß und Dauer der Beeinträchtigung mindestens 7 Tage zuvor unterrichten, soweit dies den Umständen nach objektiv möglich ist und die Unterrichtung die Beseitigung bereits eingetretener Unterbrechungen nicht verzögern würde.

Wartungsarbeiten, welche voraussichtlich keine Serviceunterbrechung zur Folge haben, kann der Provider jederzeit ohne Ankündigung durchführen.

5.2. Dringende Wartungsarbeiten

Dringende Wartungsarbeiten, z. B. aufgrund von kritischen Security Patches, werden schnellstmöglich innerhalb des normalen Wartungsfensters durchgeführt. Der Provider informiert den Kunden mind. 4 Stunden im Voraus über die dringenden Wartungsarbeiten per E-Mail.

5.3. Notfall-Wartungsarbeiten

Notfall-Wartungsarbeiten, welche umgehend erfolgen müssen, um die Serviceverfügbarkeit wiederherzustellen oder eine drohende Nichtverfügbarkeit abzuwenden, können jederzeit, auch außerhalb des normalen Wartungsfensters und ohne Vorlaufzeit, für den Kunden von dem Provider durchgeführt werden.

5.4. Reguläres Wartungsfenster

Das reguläre Wartungsfenster ist täglich zwischen 22 und 6 Uhr.

