

# Service Level Agreement der 4Mis GmbH

V1.9

Stand: 01.07.2022

## Inhaltsverzeichnis

|                                                                                      |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Präambel.....                                                                     | 3  |
| 2. Definitionen und Berechnungen .....                                               | 3  |
| 3. Vertragsgegenstand, Geltungsbereich.....                                          | 5  |
| 4. Allgemeine Maßnahmen zur Sicherheit des laufenden Betriebs .....                  | 5  |
| a. Physische Sicherheit durch bauliche, betriebliche und technische Maßnahmen: ..... | 5  |
| b. Sicherheit und Verfügbarkeit der internen Netzwerkinfrastruktur:.....             | 5  |
| c. Verfügbarkeit der externen Netzwerkanbindung: .....                               | 6  |
| 5. Allgemeine Service Level .....                                                    | 6  |
| 5.1 Verfügbarkeit der Rechenzentren .....                                            | 6  |
| 5.2. Verfügbarkeit und Latenz des Core-Netzwerks .....                               | 6  |
| 5.3. Verfügbarkeit und Latenz der Internetverbindung .....                           | 7  |
| 6. Produktbezogene Service Level .....                                               | 7  |
| 6.1. Kommunikationswege.....                                                         | 7  |
| 6.2. Supportzeiten .....                                                             | 8  |
| 6.3. Reaktionszeiten .....                                                           | 8  |
| 6.4. Wiederherstellungszeiten .....                                                  | 9  |
| 6.5. Hardwareverfügbarkeit.....                                                      | 9  |
| 6.6. Dienstverfügbarkeit .....                                                       | 9  |
| 7. Garantierte Service Levels .....                                                  | 9  |
| 7.1. Preisgarantie:.....                                                             | 9  |
| 7.2. Verfügbarkeit des Webservices und des Netzwerkes: .....                         | 10 |
| 7.3. Verfügbarkeit der Hardware: .....                                               | 10 |
| 7.4. Austausch defekter Hardware (beim Kunden): .....                                | 11 |
| 8. Wartungsfenster .....                                                             | 12 |
| 9. Anzeigen von Mängelansprüchen .....                                               | 12 |
| 10. Haftungsausschluss und Abgrenzung .....                                          | 12 |
| 11. Änderung, Kündigung .....                                                        | 13 |
| 12. Salvatorische Klausel .....                                                      | 13 |

### 1. Präambel

Das erfolgreiche Outsourcing von IT-Dienstleistungen erfordert eine transparente Definition der Kunden-Lieferanten-Beziehung. Dieses Service Level Agreement (SLA) stellt die Qualität der zwischen der 4Mis GmbH (nachfolgend „*Provider*“ genannt) und ihren Kunden vereinbarten Services sicher, indem im Folgenden bestimmte Service Level garantiert werden.

Unterteilt werden diese Service Level in 2 Bereiche:

- Allgemeine Service Level
- Produktbezogene Service Level

Die Allgemeinen Service Level gelten für alle Kunden der 4Mis GmbH mit den im Anhang gelisteten Produkten.

Die produktbezogenen Service Level sind gültig für das jeweils vom Kunden gewählte Produkt. In diesem Service Level Agreement werden die möglichen produktbezogenen Service Level definiert. Die zugehörigen Werte, die die 4Mis GmbH ihren Kunden garantiert, sind im §7 dieser Service Level Agreements zu entnehmen, dass zusammen mit dem Anhang wesentlicher Bestandteil des Vertrags zwischen der 4Mis GmbH und dem Kunden ist.

Soweit nicht abweichend vereinbart, gilt für bestehende und zukünftige Vertragsverhältnisse zwischen der 4Mis GmbH und dem Kunden die im Zeitpunkt des Abschlusses des Vertrags oder des Vertragsteils jeweils aktuelle Version dieser Vereinbarung.

Sollten sich die einzelnen Regelungen innerhalb dieses Service Level Agreement in einem oder mehreren Punkten widersprechen, gelten die für den Kunden günstigeren Regelungen. Neben dem Service Level Agreement gelten die Allgemeinen und – je nach gewählten Produkten – die entsprechenden besonderen Geschäftsbedingungen der 4Mis GmbH.

### 2. Definitionen und Berechnungen

|                    |                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Allgemeine Anfrage | Es liegt keine Störung vor. Der Kunde fragt zum Beispiel nach Informationen                                                                                                                                          |
| Dienst             | Die Software-Module, die als Basis für die Applikation des Kunden dient                                                                                                                                              |
| Dringende Störung  | Der betroffene Service ist nicht mehr erreichbar                                                                                                                                                                     |
| Kunde              | Sobald eine natürliche oder juristische Person einen Vertrag über die Produkte der 4Mis GmbH abschließt, dessen Bestandteil diese 4Mis Service Level Agreements sind, zählt diese Person zu den Kunden der 4Mis GmbH |
| Latenz             | Zeitintervall vom Ende eines Ereignisses bis zum Beginn der Reaktion auf dieses Ereignis                                                                                                                             |

|                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Monatsmittel                           | Betrachtet wird beim Monatsmittel bei den unten stehenden Angaben der Kalendermonat, der ggf. von der Nichteinhaltung der Service Level betroffen ist. Ein Kalendermonat besteht dabei grundsätzlich aus 30 Tagen.                                                                                |
| MTTR (engl. mean time to repair) [ t ] | mittlere Zeit zur Durchführung einer Reparatur bzw. der Wiederherstellung des Betriebes.                                                                                                                                                                                                          |
| KC („Kunden-Center“)                   | Das KC ist ein geschützter Bereich im Internet, der exklusiv für Kunden des Providers zugänglich ist. In dem Bereich kann der Kunde verschiedene Einstellungen und Geschäftsprozesse online durchführen.                                                                                          |
| Qualifizierte Aussage                  | Im günstigsten Fall Abschluss des Vorgangs, zumindest jedoch eine Aussage über das weitere Vorgehen, je nach Kategorie beinhaltet die qualifizierte Aussage ebenfalls Informationen über voraussichtliche Dauer und Umfang der Störung                                                            |
| Reaktionszeit                          | Zeitraum, in der der Kunde auf seine Anfrage/Meldung eine qualifizierte Aussage von einem Mitarbeiter der 4Mis GmbH erhält, vorausgesetzt, die Meldung ist im richtigen Kommunikationskanal eingetroffen                                                                                          |
| Rechenzentrums-Messknoten              | im Rechenzentrum analog zu den Kundenumgebungen aufgestellter Messknoten                                                                                                                                                                                                                          |
| Round Trip Time (RTT)                  | Laufzeit eines Datenpakets vom Punkt A nach Punkt B zurück zu Punkt A                                                                                                                                                                                                                             |
| Service                                | Logische Einheit aus ggf. mehreren zusammenhängenden Produkten und Dienstleistungen                                                                                                                                                                                                               |
| Service Level                          | Festgelegte und messbare Kriterien für die Erbringung eines bestimmten Services durch die 4Mis GmbH                                                                                                                                                                                               |
| Servicezeit                            | Zeit, in der der gebuchte Service zur Verfügung steht                                                                                                                                                                                                                                             |
| Störung                                | Der betroffene Service ist noch erreichbar, aber eingeschränkt                                                                                                                                                                                                                                    |
| Supportzeit                            | Zeitraum, in dem der für das jeweilige Produkt zuständige technische Kundenservice auf dem zugehörigen Kommunikationskanal erreichbar ist                                                                                                                                                         |
| Verfügbarkeit                          | Möglichkeit zur tatsächlichen Nutzung der zugrundeliegenden Services                                                                                                                                                                                                                              |
| Verfügbarkeit [%]                      | $100 * ((\text{vereinbarte Servicezeit} - \text{ungeplante Ausfälle innerhalb der Servicezeit}) / \text{vereinbarte Servicezeit})$ . Die garantierte Verfügbarkeit enthält Zeitfenster für geplante Wartungsarbeiten (siehe Punkt 6 Wartungsfenster). Der Wert bezieht sich auf das Monatsmittel. |
| Wiederherstellungszeit                 | Time To Repair (TTR): Zeitraum ab Eingang einer Störungsmeldung für einen gewählten Service des Kunden im richtigen Kommunikationskanal bis zur Behebung des Fehlers, so dass die Hardware oder der Dienst wieder verfügbar bzw. erreichbar ist                                                   |

### 3. Vertragsgegenstand, Geltungsbereich

Dieses SLA gilt nur für das mit dem SLA versendete Angebot und dem hieraus geschlossenen Leistungsvertrag. Sonstige Verträge zwischen dem Provider und dem Kunden bleiben hiervon unberührt. Das SLA ist nicht auf andere Produktbereiche übertragbar. Im Falle widersprüchlicher Regelungen haben die Vereinbarungen im entsprechenden Leistungsvertrag Vorrang vor den Bestimmungen des SLAs. Daneben gelten die Allgemeinen und entsprechenden besonderen Geschäftsbedingungen der 4Mis GmbH.

### 4. Allgemeine Maßnahmen zur Sicherheit des laufenden Betriebs

Der Provider erbringt ausschließlich Dienstleistungen höchster Qualität und Sicherheit. Die Sicherheit der Kundendaten und die Verfügbarkeit der Dienstleistungen werden unter anderem durch die folgenden Maßnahmen sichergestellt:

#### 4.1. Physische Sicherheit durch bauliche, betriebliche und technische Maßnahmen:

- 24 Stunden, 7 Tage pro Woche, 365 Tage im Jahr Sicherheitspersonal vor Ort
- Zugangskontrollsysteme
- Videoüberwachung vor und im Gebäudekomplex
- Rauch-, Staub- und Wassermelder mit Aufschaltung bei der örtlichen Feuerwehr
- Argongas- oder Inergen-Brandbekämpfungsanlage
- Einbruchsmeldeanlage mit Aufschaltung bei einem Sicherheitsdienst
- Klimatisierung über 2 getrennte Kühlkreisläufe (n+1)
- redundante Stromzuführung durch Energieversorger (Nord/Süd-Einspeisung)
- redundante (n+1) unterbrechungsfreie und gefilterte Stromversorgung durch USV-Batterien
- leistungsstarker Diesel-Notstrom-Generator

#### 4.2. Sicherheit und Verfügbarkeit der internen Netzwerkinfrastruktur:

- Segmentierung der Netzwerke und strikte Trennung der unterschiedlicher Datenströme ( IP-, Management-, Backup-LAN usw.)
- tägliches Backup der eigenen Systeme
- Einsatz von Firewalls an relevanten Netzwerkpunkten
- Netzwerküberwachung durch hauseigenes NOC („Network Operation Center“)
- ausschließliche Verwendung von Markenkomponenten

### 4.3. Verfügbarkeit der externen Netzwerkanbindung:

- carrier-neutrale und dreifach-redundante IP-Anbindung des Data Center
- redundante Glasfaserzuführung durch unterschiedliche Lieferanten der physikalischen Zugangsleitungen

## 5. Allgemeine Service Level

### 5.1 Verfügbarkeit der Rechenzentren

#### 5.1.1. Messverfahren

Die Verfügbarkeit der Rechenzentren bezieht sich auf deren Stromversorgung. Die Sicherstellung der Stromversorgung in den Rechenzentren ist durch entsprechende technische Maßnahmen geregelt. Gemessen wird die Verfügbarkeit von mindestens einer Unterverteilung (A oder B Versorgung). Dazu werden verschiedene Messpunkte innerhalb der Gebäude der 4Mis GmbH ständig überwacht.

#### 5.1.2. Garantie

Die 4Mis GmbH garantiert eine Verfügbarkeit der Rechenzentren von 99,9% im Monatsmittel. Dieses Service Level gilt als erfüllt, solange die tatsächliche Verfügbarkeit des Rechenzentrums obigen Wert im Monatsmittel nicht unterschreitet.

### 5.2. Verfügbarkeit und Latenz des Core-Netzwerks

#### 5.2.1. Messverfahren

Die 4Mis GmbH misst die Verfügbarkeit und Latenz des Netzwerks mit dafür eingerichteten Messstationen innerhalb des eigenen Core-Netzwerks.

Die Verfügbarkeit des Core-Netzwerks bezieht sich auf die Verbindung zwischen dem Netzwerk-Übergabepunkt des vom Kunden gebuchten Service und dem Core-Übergabepunkt der 4Mis GmbH. Das Core-Netzwerk gilt als verfügbar, solange mindestens 75% der Rechenzentrums-Messknoten mindestens einen Core-Messpunkt erreichen können.

Bei der Messung der Latenz wird grundsätzlich die RTT (Round-Trip-Time) zu Grunde gelegt. Die Latenz des Core-Netzwerks bezieht sich auf die Strecke zwischen einem Rechenzentrums-Messknoten und dem jeweils nächstgelegenen (beste Latenz) Core-Messknoten.

#### 5.2.2. Garantie

Die 4Mis GmbH garantiert eine Verfügbarkeit des Core-Netzwerks von 99,9% im Monatsmittel. Dieses Service Level gilt als erfüllt, solange die tatsächliche Verfügbarkeit des Core-Netzwerks den obigen Wert im Monatsmittel nicht unterschreitet.

Die 4Mis GmbH garantiert eine Latenz innerhalb des Core-Netzwerks von 15 msec im Monatsmittel bei im vorherigen Punkt angegebener Verfügbarkeit. Dieses Service Level gilt als erfüllt, solange die tatsächliche Latenz des Core-Netzwerks den obigen Wert nicht überschreitet.

### 5.3. Verfügbarkeit und Latenz der Internetverbindung

#### 5.3.1. Messverfahren

Die 4Mis GmbH misst die Internetverfügbarkeit mit dafür eingerichteten Messstationen innerhalb und außerhalb des eigenen Core-Netzwerks.

Das Internet gilt als verfügbar, solange mindestens ein Rechenzentrum der 4Mis GmbH durch mindestens einen externen Messknoten erreicht werden kann.

Die Latenz der Internetverbindung kann nicht vollständig durch die 4Mis GmbH gemessen werden, da die 4Mis GmbH keinen Zugriff auf die dafür notwendigen Messdaten der Carrier hat. Die 4Mis GmbH verpflichtet sich jedoch, nur solche Carrier als Vertragspartner auszuwählen, die die im Punkt 5.3.2 genannten Latenzen gewährleisten.

#### 5.3.2. Garantie

Die 4Mis GmbH garantiert eine Verfügbarkeit der Internetverbindung von 99,9 % im Monatsmittel.

Bezüglich der Latenz der Internetverbindung verpflichtet sich die 4Mis GmbH dazu, solche Carrier auszuwählen, die mindestens folgende Latenzen gewährleisten:

|                 |   |                          |
|-----------------|---|--------------------------|
| Innerdeutsch    | < | 35 msec im Monatsmittel  |
| Innereuropäisch | < | 40 msec im Monatsmittel  |
| USA Ostküste    | < | 70 msec im Monatsmittel  |
| USA             | < | 100 msec im Monatsmittel |

## 6. Produktbezogene Service Level

### 6.1. Kommunikationswege

Allgemeiner und genereller Ansprechpartner für alle Kunden der 4Mis GmbH ist der Kundenservice. Der Kunde hat die Möglichkeit, Anfragen und Aufträge über die folgenden Kommunikationsmittel und -wege einzureichen:

- E-Mail
- Telefon (nur mit Telefon-Passwort)
- Fax
- Brief
- Kunden-Center (KC)

Die jeweils aktuellen Daten zur Kontaktaufnahme sind auf der Website der 4Mis GmbH zu finden: [www.personal-planer.de](http://www.personal-planer.de). Im Zweifelsfall kann der Kunde jederzeit unter der Telefonnummer +49 2236 4805-0 den für sein Anliegen passenden Kommunikationskanal erfragen.

Der Kunde muss für die Erteilung bestimmter Aufträge die vorgegebenen Kommunikationswege nutzen, damit die von der 4Mis GmbH garantierten Reaktionszeiten eingehalten werden können. Diese Kommunikationswege variieren je nach gewähltem Produkt und werden dem Kunden bei Auftragserteilung mitgeteilt.

### 6.2. Supportzeiten

Die Supportzeit ist der Zeitraum, in dem der für das jeweilige Produkt zuständige technische Kundenservice über dem zugehörigen Kommunikationsweg erreichbar ist.

Die garantierte Supportzeit für die jeweiligen Produkte entspricht den Standard-Support und ist dem jeweils gültigen Preis- & Leistungsverzeichnis (PLV) zu entnehmen.

### 6.3. Reaktionszeiten

Die Reaktionszeit beginnt generell mit dem Eingang der Meldung des Kunden auf dem vorgegebenen Kommunikationsweg der 4Mis GmbH. Die Kommunikationswege für das jeweilige Produkt werden dem Kunden bei Abschluss eines Vertrags mitgeteilt. Sollten sich diese ändern, informiert die 4Mis GmbH den Kunden rechtzeitig darüber. Sollte die Meldung nicht auf dem richtigen Weg bei der 4Mis GmbH eintreffen, kann es ggf. zu Verzögerungen kommen. Die Reaktionszeiten sind nur garantiert, wenn die Meldung über den vorgegebenen Kommunikationsweg bei der 4Mis GmbH eintrifft.

Die Reaktionszeiten werden folgendermaßen kategorisiert:

- Reaktionszeit bei **allgemeinen Anfragen**
- Reaktionszeit bei **Störungen** = Service ist noch erreichbar, aber eingeschränkt verfügbar
- Reaktionszeit bei **dringenden Störungen** = Service ist nicht mehr erreichbar

Die Einsortierung der Meldungen der Kunden in die obigen Kategorien erfolgt durch die Mitarbeiter der 4Mis GmbH, basierend auf der Fehlerbeschreibung des Kunden.

Innerhalb der festgelegten Reaktionszeit erhält der Kunde eine qualifizierte Aussage eines Mitarbeiters der 4Mis GmbH. 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. Im Falle einer Störung oder dringenden Störung beinhaltet die qualifizierte Aussage ebenfalls Informationen über die voraussichtliche Dauer und den Umfang der aktuellen Störung.

Die garantierten Reaktionszeiten bezüglich des gebuchten Produkts ist unter §7 dieses Service Level Agreements zu entnehmen.



### 6.4. Wiederherstellungszeiten

Bei Störungen und dringenden Störungen, bezogen auf einen oder mehrere Services, wird je nach Produkt gegebenenfalls zusätzlich zur Reaktionszeit eine Wiederherstellungszeit (TTR) garantiert.

Innerhalb der je Produkt festgelegten Wiederherstellungszeit (TTR) wird der vom Kunden gemeldete Fehler behoben. Als Startpunkt für diese Zeitspanne gilt ebenfalls der Eingang der Meldung bei der 4Mis GmbH über den vorgegebenen Kommunikationsweg.

Die garantierte Wiederherstellungszeit für die jeweiligen Produkte ist §7.4 dieses Service Level Agreements zu entnehmen.

### 6.5. Hardwareverfügbarkeit

Solange die Komponenten der vom Kunden gewählten Hardware, die zum nicht-redundanten Betrieb der jeweiligen Hardware benötigt werden, funktionieren, gilt die Hardware als verfügbar.

Überprüft wird diese Verfügbarkeit mittels Monitoring-Systemen durch die 4Mis GmbH.

Die garantierte Hardwareverfügbarkeit für die jeweiligen Produkte ist §7.3 dieses Service Level Agreements zu entnehmen.

### 6.6. Dienstverfügbarkeit

Solange die Softwarekomponente des vom Kunden gewählten Services, die als Basis für die Applikation dient, funktioniert, gilt der Dienst als verfügbar.

Die garantierte Dienstverfügbarkeit für die jeweiligen Produkte ist §7.2 dieses Service Level Agreements zu entnehmen.

## 7. Garantierte Service Levels

Die vereinbarten Service Levels gelten als erfüllt, wenn die vereinbarten Schwellenwerte dieser Leistungsvereinbarungen im Messzeitraum vom Provider erreicht werden. Der Messzeitraum für die Auswertung der Service Levels beträgt, wenn im Einzelnen nachstehend nicht anders geregelt, einen Kalendermonat

### 7.1. Preisgarantie:

Der Provider garantiert seinen Kunden konstante monatliche Konditionen. Sollte der Provider dennoch einzelne Produkte oder Dienstleistungen verteuern, so gilt diese Preiserhöhung nicht für bereits gebuchte Produkte und Leistungen von Bestandskunden, sondern ausschließlich für Neukunden. Ausgenommen hiervon sind inflationäre Verteuerungen, welche der Provider gemäß AGB auf die vereinbarten Konditionen von Bestandskunden ganz oder teilweise aufschlagen kann. Bestandskunden erhalten – sofern dies im Vorfeld schriftlich vereinbart wurde - die gebuchten Produkte und Dienstleistungen auch in Zukunft zu den vertraglich vereinbarten Konditionen.

## 7.2. Verfügbarkeit des PP-Webservices und des PP-Netzwerkes:

| Servicezeit: 0:00 Uhr bis 24:00 Uhr an 365 Tagen im Jahr |                           |         |                       |                |
|----------------------------------------------------------|---------------------------|---------|-----------------------|----------------|
| Indikator                                                | Spezifikation             | Typisch | Service Level         | Messung        |
| Verfügbarkeit des Netzwerkes                             | Gemessen über Keynote.com | 100%    | 99,9% im Monatsmittel | 5 Minuten-Takt |

| Nichteinhaltung des Service Levels    | Gutschrift                                                                                                    |
|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Je angefangene 30 Minuten Ausfallzeit | Eine Tagesmiete = 1/30 der Monatsmiete der betroffenen Dienstleistung<br>Max. Gutschrift: 50% der Monatsmiete |

Die Verfügbarkeit des Netzwerkes bezieht sich auf die Verfügbarkeit der Internet-Anbindung des Providers. Gewährleistet wird eine Verfügbarkeit entsprechend voriger Tabelle.

Zur Messung des Service Levels wird die Internet-Anbindung des Providers durch den unabhängigen Anbieter „Keynote.com“ überwacht. Der Anbieter überprüft und dokumentiert die Verfügbarkeit der Internet-Anbindung des Providers im 5 Minuten-Takt mit Hilfe unterschiedlicher technischer Verfahren.

Sollte das Service Level von 99,9% unterschritten werden, gewährt der Provider eine Gutschrift in Höhe einer Tagesmiete (1/30-Monatsmiete) je angefangene 30 Minuten Unterschreitung des Service Levels, jedoch maximal 50% der Monatsmiete der betroffenen Dienstleistung. Maßgeblich für die Überprüfung von Mängelansprüchen sind ausschließlich die Auswertungen Keynote.com.

## 7.3. Verfügbarkeit der Miet-Hardware:

| Servicezeit: 0:00 Uhr bis 24:00 Uhr an 365 Tagen im Jahr |                                  |         |                       |              |
|----------------------------------------------------------|----------------------------------|---------|-----------------------|--------------|
| Indikator                                                | Spezifikation                    | Typisch | Service Level         | Messung      |
| Verfügbarkeit der Hardware                               | Störmeldung erfolgt durch Kunden | 100%    | 99,5% im Monatsmittel | Minuten-Takt |

| Nichteinhaltung des Service Levels    | Gutschrift                                                                                                    |
|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Je angefangene 30 Minuten Ausfallzeit | Eine Tagesmiete = 1/30 der Monatsmiete der betroffenen Dienstleistung<br>Max. Gutschrift: 50% der Monatsmiete |

Die Verfügbarkeit der gemieteten Hardware bezieht sich auf die einwandfreie Funktionalität der Hardware, die dem Kunden vom Provider aufgrund eines Mietvertrages zur Verfügung gestellt wird. Gewährleistet wird während der vereinbarten Servicezeit eine Verfügbarkeit von 99,5% im Monatsmittel.

Sollte das Service Level von 99,5% unterschritten werden, gewährt der Provider eine Gutschrift in Höhe einer Tagesmiete (1/30-Monatsmiete) je angefangene 30 Minuten Unterschreitung des Service Levels, jedoch maximal 50% der Monatsmiete der betroffenen Dienstleistung.

#### 7.4. Austausch defekter Miet-Hardware (beim Kunden):

| <b>Servicezeit: 9:00 Uhr bis 17:00 Uhr von Montag bis Freitag außer an bundeseinheitlichen Feiertagen oder Feiertagen in NRW</b> |                                  |         |               |         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|---------|---------------|---------|
| Indikator                                                                                                                        | Spezifikation                    | Typisch | Service Level | Messung |
| MTTR                                                                                                                             | Störmeldung erfolgt durch Kunden | 18      | 24*           | Stunden |

\* am nächsten Werktag nur bei Eingang der Störungsmeldung bis 13:00 Uhr

| Nichteinhaltung des Service Levels    | Gutschrift                                                                                                    |
|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Je angefangene 12 Stunden Ausfallzeit | Eine Tagesmiete = 1/30 der Monatsmiete der betroffenen Dienstleistung<br>Max. Gutschrift: 75% der Monatsmiete |

Die MTTR („Mean time to repair“) bezieht sich auf die Zeit, die der Provider benötigt, um defekte gegen funktionale Hardware zu ersetzen. Dieses Service Level gilt nur für die Hardware, die dem Kunden vom Provider aufgrund eines Mietvertrages zur Verfügung gestellt wurde. Gewährleistet wird ein Austausch defekter Hardware entsprechend obiger Tabelle im Gebiet der BRD (bei Inseln +2Tage).

Wenn im Leistungsvertrag nicht anders vereinbart, erfolgt die Überwachung der Terminals und die Meldung einer möglichen Störung selbständig durch den Kunden. Als Ausfallzeit gilt der Zeitraum zwischen ordentlicher Meldung der Störung und der Wiederherstellung der Verfügbarkeit während der vereinbarten Servicezeit. Nach Abschluss der Fehlersuche, ggf. Behebung des Mangels an der Hardware sowie Neustarts des Terminals informiert der Provider den Kunden und schließt das Service-Ticket. Diese Aktion definiert das Ende des Messzeitraums. Die Zeit, die das Terminal für das Hochfahren („Booten“) des Betriebssystems benötigt, ggf. notwendige Neuinstallation von Software oder das Aufspielen von Backupdaten, fallen nicht in den Messzeitraum des Service Levels.

Sollte das Service Level überschritten werden, gewährt der Provider eine Gutschrift in Höhe einer Tagesmiete (1/30-Monatsmiete) je angefangene 12 Stunden Überschreitung des Service Levels, jedoch maximal 75% der Monatsmiete der betroffenen Dienstleistung.

## 8. Wartungsfenster

Für periodische, geplante oder ungeplante Wartungsarbeiten an den Systemen des Providers und dessen Zulieferern, die für den Erhalt und die Sicherheit des laufenden Betriebes bzw. der Durchführung von Updates oder Upgrades notwendig sind, ist ein Wartungsfenster vereinbart. Eventuelle Beeinträchtigungen der Verfügbarkeit durch solche Arbeiten sind nicht als Ausfallzeiten zu werten und gelten als erbrachte Servicezeit.

In der Regel wird eine Systemwartung an Wochenenden zwischen Samstag 12:00 Uhr und Sonntag 12:00 Uhr oder nachts an jedem Wochentag in der Zeit zwischen 23:00 Uhr und 6:00 Uhr am nächsten Morgen durchgeführt. In Ausnahmefällen kann eine Systemwartung unter Berücksichtigung der geringstmöglichen Beeinträchtigung des laufenden Betriebs auch in allen übrigen Zeiten durchgeführt werden. Der Provider informiert den Kunden über geplante Systemwartungen so früh wie möglich. Die Zulieferer des Providers verfügen teilweise über abweichende Wartungsfenster. Die jeweiligen Regelungen des gewählten Zulieferers können dem Kunden auf Anfrage gesondert mitgeteilt werden.

## 9. Anzeigen von Mängelansprüchen

Bei Nichterfüllung eines bestimmten Service Levels in einem bestimmten Kalendermonat gewährt der Provider dem Kunden auf Antrag eine Gutschrift gemäß den nachstehenden Bedingungen. Gutschriften werden nur dann gewährt, wenn der Kunde den Antrag zur Gutschrift innerhalb von fünf Kalendertagen nach Ende des Kalendermonats, für den er die Gutschrift anzeigt, beim Provider schriftlich per eMail, Telefax oder Brief geltend macht. Maßgeblich für den rechtmäßigen Eingang ist das Datum des Schreibens. Die kumulierten Gutschriften aller Service Levels sind auf 50 % des monatlichen Gesamtbetrags der laufenden Entgelte für die betroffene Dienstleistung begrenzt.

Weiter gehende Ansprüche gegen den Provider, insbesondere solche auf Ersatz von indirekten und Folgeschäden wie z.B. entgangener Gewinn, Betriebsunterbrechung, Verlust von Daten und Informationen etc., sind nur im Rahmen der Haftung nach Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Providers möglich.

Muss der Provider dem Kunden aus Verletzung eines Service Levels Schadensersatz in Form einer Gutschrift leisten, so wird diese bis auf die in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Providers vereinbarte Haftungsbegrenzung summiert. Die Gutschrift wird mit den laufenden Vertragskosten des Folgemonats verrechnet. Ein Recht auf Auszahlung besteht nicht.

## 10. Haftungsausschluss und Abgrenzung

Eine Haftung des Providers bei Unterschreitung bzw. Nichteinhaltung der Service Levels ist nur dann gegeben, wenn der Provider die Unterschreitung bzw. Nichteinhaltung ausschließlich zu vertreten hat. Dies gilt insbesondere nicht für:

- Ausfälle, die vom Provider nicht direkt zu vertreten sind, insbesondere externe DNS-Routingprobleme, virtuelle Angriffe auf die Netz- bzw. Mailinfrastruktur des Providers (DoS/Viren)
- Ausfälle von Teilen des Internets außerhalb der Kontrolle des Providers, die zu Fehlmessungen des Kunden führen können.
- Ausfälle, die darauf beruhen, dass kundeneigene Software unsachgemäß benutzt oder repariert wurde, oder Systeme (Skripte, Programme etc.) nicht den Richtlinien des Herstellers oder des Providers gemäß installiert, betrieben und gepflegt wurden.
- Ausfälle, die durch Fehler bei internen oder externen Überwachungs-/Monitoring Dienste dem Kunden fälschlicherweise gemeldet werden.
- Ausfälle, die durch Wartungsfenster des Providers oder dessen Zulieferer verursacht wurden.

Wird bei einem vom Kunden gemeldeten Mangel vom Provider nachgewiesen, dass kein Gewährleistungsfall vorliegt, so gehen die Aufwendungen des Providers für die Fehlersuche und ggf. Fehlerbehebung zu Lasten des Kunden.

## 11. Änderung, Kündigung

Die Leistungen des SLA sind für den Kunden kostenfrei. Der Provider behält sich daher vor, einzelne oder alle Leistungen des SLA mit einer Ankündigungsfrist von vier Wochen um- oder ganz einzustellen. Die Kündigungsfrist des mit dem Provider getroffenen Leistungsvertrages bleibt hiervon unberührt.

## 12. Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen dieses SLA ganz oder teilweise nicht rechtswirksam oder nicht durchführbar sein oder werden, so soll hierdurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen des jeweiligen Vertrages nicht berührt werden. Das Gleiche gilt für den Fall, dass der jeweilige Vertrag eine Regelungslücke enthält. Anstelle der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmungen oder zur Ausfüllung der Lücke soll eine angemessene Regelung gelten, die, soweit rechtlich möglich, dem am nächsten kommt, was die Vertragsparteien gewollt haben würden.