

JONAS ZILLES: EDV-DIENSTLEISTUNGEN

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

LRO24

INHALT

Präambel	3
Verfügbarkeit	3
Kommunikationswege.....	3
Supportzeiten.....	4
Reaktionszeiten.....	4
Wiederherstellungszeiten	4
Gewährleistung	5
Wartungsfenster	5
Haftungsausschluss und Abgrenzung.....	6
Salvatorische Klausel.....	6

PRÄAMBEL

Das Service Level Agreement (SLA) spezifiziert die Qualität der IT-Leistungen, die Jonas Zilles: EDV-Dienstleistungen, Bertholdstr. 3, 89079 Ulm (im Folgenden „Dienstleister“ genannt) seinen Kunden für das Produkt LRO24 anbietet.

Dieses Dokument enthält alle für das Service Level Agreement relevanten Bestimmungen und Regelungen, die generell auf alle Leistungsbeschreibungen zutreffen. Dieses Dokument unterliegt in gegenseitigem Einverständnis Veränderungen, um eine optimale Leistungserbringung und Ablauforganisation zu gewährleisten. Veränderungen bedürfen jedoch der Zustimmung der betroffenen Parteien.

Das Service Level Agreement tritt nach Vertragsabschluss der beteiligten Parteien in Kraft und gilt für alle Kunden des Dienstleisters für das Produkt LRO24. Es gilt jeweils die aktuelle Version der 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 die entsprechenden besonderen Geschäftsbedingungen für LRO24 des Dienstleisters.

VERFÜGBARKEIT

Der Dienstleister garantiert eine Verfügbarkeit des Dienstes LRO24 von 99,5 % im Monatsmittel. LRO24 gilt als Verfügbar, solange der Zugriff auf das System und die Nutzung der betriebsrelevanten Funktionen von mindestens einem externen Messknoten über das Internet möglich ist.

Ausfälle außerhalb der Supportzeiten und innerhalb von geplanten Wartungsfenstern werden nicht als Ausfallzeit definiert (siehe *Supportzeiten*).

KOMMUNIKATIONSWEGE

Der Kunde hat die Möglichkeit alle Arten von Anfragen, Aufträge und Störungsmeldungen über die folgenden Kommunikationswege einzureichen:

1. E-Mail
2. Telefon
3. Ticketsystem

Der Kunde muss die vorgegebenen Kommunikationswege nutzen, damit die vom Dienstleister garantierten Reaktionszeiten eingehalten werden können. Diese Kommunikationswege werden dem Kunden bei Auftragserteilung mitgeteilt.

SUPPORTZEITEN

Die Supportzeit ist der Zeitraum, in dem der zuständige technische Kundenservice über den zugehörigen Kommunikationsweg erreichbar ist.

Die garantierten Supportzeiten für LRO24 sind:

Montag – Freitag, 8:00 bis 17:00 Uhr (ausgenommen bundeseinheitliche Feiertage)

REAKTIONSZEITEN

Die Reaktionszeit beginnt generell mit dem Eingang der Meldung des Kunden auf dem vorgegebenen Kommunikationsweg des Dienstleisters. Die Reaktionszeiten sind nur garantiert, wenn die Meldung über den vorgegebenen Kommunikationsweg des Dienstleisters eintrifft.

Die Reaktionszeiten werden folgendermaßen kategorisiert:

1. Reaktionszeit bei per Telefon gemeldeten Störungen:
4 Stunden
2. Reaktionszeit für per E-Mail oder Ticketsystem gemeldeten Störungen, Anfragen und Aufträge:
24 Stunden

Innerhalb der festgelegten Reaktionszeit erhält der Kunde eine qualifizierte Aussage eines Mitarbeiters des Dienstleisters. 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 beinhaltet die qualifizierte Aussage ebenfalls Informationen über die voraussichtliche Dauer und den Umfang der aktuellen Störung.

WIEDERHERSTELLUNGSZEITEN

Innerhalb der festgelegten Wiederherstellungszeit wird der vom Kunden gemeldete Fehler behoben. Als Startpunkt für diese Zeitspanne gilt der Eingang der Meldung beim Dienstleister über den vorgegebenen Kommunikationsweg.

Die garantierte Wiederherstellungszeit für Störungen beträgt:

1. bei per Telefon gemeldeten Störungen: 8 Stunden
2. sonstige gemeldeten Störungen: 24 Stunden

GEWÄHRLEISTUNG

Sollten die garantierten Service Level nicht eingehalten werden, gewährt der Dienstleister dem Kunden eine Gutschrift, sofern der Kunde diese innerhalb von einem Monat nach Ende des Kalendermonats, für den er die Gutschrift beantragt, beim Dienstleister in schriftlicher Form anzeigt. Beantragt werden kann diese Gutschrift grundsätzlich erst nach Ablauf des von der Nichteinhaltung betroffenen Monats.

Diese Tabelle stellt dar, wie hoch die Gutschrift bei der Nichteinhaltung der Verfügbarkeit ausfällt:

Garantierte Verfügbarkeit im Monatsmittel	99,5 %	Gutschrift bezogen auf die Monatsgebühr
Verfügbarkeit	< 99,5 %	5 %
	< 98 %	15 %
	< 96 %	35 %
	< 94 %	50 %
	< 92 %	75 %
	< 90 %	100 %

Bezüglich der Nichteinhaltung der Service Level, welche sich auf Reaktions- und Wiederherstellungszeiten beziehen, gilt Folgendes: Pro Stunde der Nichteinhaltung der angegebenen Garantien gewährt der Dienstleister eine Gutschrift in Höhe von 1/30 der Monatsgebühr (Lizenzkosten) für LRO24. Die maximale Höhe der Gutschrift beträgt grundsätzlich pro Monat 100% der Monatsgebühr für LRO24. Weitergehende Ansprüche gegen den Dienstleister, 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 den Besonderen- und Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Dienstleisters möglich.

WARTUNGSFENSTER

Für periodische oder geplante Wartungsarbeiten an den Systemen des Dienstleisters und seinen Zulieferern, die für den Erhalt und die Sicherheit des laufenden Betriebes bzw. der Durchführung von Updates oder Upgrades notwendig sind, werden Wartungsfenster vereinbart. Eventuelle Beeinträchtigungen der Verfügbarkeit durch solche notwendigen Arbeiten werden nicht als Ausfallzeiten definiert. In der Regel wird eine Systemwartung an Wochenenden zwischen Samstag 8:00 Uhr und Sonntag 20:00 Uhr oder nachts an jedem Wochentag in der Zeit zwischen 20:00 Uhr und 07:00 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 Dienstleister informiert den Kunden über geplante Systemwartungen so früh wie möglich.

HAFTUNGSAUSSCHLUSS UND ABGRENZUNG

Eine Haftung des Dienstleisters bei Nichteinhaltung der garantierten Verfügbarkeit, Reaktionszeiten oder Wiederherstellungszeiten ist nur dann gegeben, wenn der Dienstleister die Nichteinhaltung zu vertreten hat. Der Dienstleister haftet insbesondere nicht für:

1. Ausfälle, die vom Dienstleister nicht direkt zu vertreten sind, insbesondere externe DNS und Routingprobleme, Angriffe auf die Server des Dienstleisters und Ausfälle von Teilen des Internets außerhalb der Kontrolle des Dienstleisters, die zu Fehlmessungen des Kunden führen können.
2. Ausfälle, die vom Kunden verschuldet wurden.
3. Ausfälle, die durch Fehler bei internen oder externen Überwachungs-/Monitoringdiensten dem Kunden fälschlicherweise gemeldet werden.
4. Ausfälle, die durch Wartungsfenster des Dienstleisters oder dessen Zulieferer verursacht wurden.

SALVATORISCHE KLAUSEL

Sollten einzelne Bestimmungen dieses Service Level Agreements ganz oder teilweise nicht rechtswirksam oder nicht durchführbar sein oder werden, so wird hierdurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen des jeweiligen Vertrags nicht berührt.