

# Service Level Agreement

## 1. Allgemeines

Dieses Service Level Agreement garantiert die Qualitätskriterien zwischen der maxcluster GmbH und ihren Kunden. Falls die vereinbarten Service Level bei Vorliegen der sonstigen Voraussetzungen nicht erreicht werden, hat der Kunde einen Anspruch auf einen pauschalierten Schadenersatz.

## 2. Definition

### Service Level

bestimmt die Einstufung der individuellen Vertragsgarantie.

### Verfügbarkeit

bestimmt den prozentualen Anteil eines Jahres, in dem die bereitgestellte Dienstleistung ohne ungeplante Störung läuft.

### Ausfallzeit

ist der Zeitraum in Minuten, bei dem eine Dienstleistung von einer ungeplanten Störung der Fehlerkategorie A betroffen ist.

### Jahr

ist ein Zeitraum von 365 Kalendertagen oder 8.760 Stunden, in dem eine Dienstleistung erbracht wird. Das Jahr beginnt mit dem Tag der Bereitstellung der Dienstleistung und endet 365 Tage später.

### Störung

ist ein länger als 5 Minuten andauernder Zustand, welcher entsprechend der Fehlerkategorie A einzuordnen ist.

## 3. Service Level

Die prozentuale Verfügbarkeit pro Jahr wie folgt festgelegt:

### **99,99+ Business SLA**

mindestens 99,99% Verfügbarkeit der Dienste | maximale Ausfallzeit von 52 Minuten pro Jahr.

## 4. Bereitstellung

1. Die maxcluster GmbH garantiert alle Bestellungen innerhalb von 24 Stunden nach erfolgter Bestätigung bereitzustellen.
2. Nach einer Bestellung wird der Kunden telefonisch kontaktiert. Wir rufen in der Zeit von 9:00 bis 17:00 Uhr zurück, um die Bestellung zu bestätigen.
3. Sobald der Kunde erreicht wird, gilt die Bestellung als bestätigt. Gerät die maxcluster GmbH mit der Bereitstellung des Dienstes in Verzug, so wird dem Kunden eine einmalige Gutschrift gewährt.

50% der ersten monatlichen Grundgebühr bei Bereitstellung nach mehr als 24 Stunden nach Bestellbestätigung.

100% der ersten monatlichen Grundgebühr bei Bereitstellung nach mehr als 48 Stunden nach Bestellbestätigung.

## 5. Fehlerkategorien

Entsprechend der Schwere einer Störung und der dadurch beeinträchtigten Funktionalitäten bzw. Dienstleistungen werden folgende Kategorien verwendet:

### Fehlerkategorie A

Eine länger als 5 Minuten andauernde, nicht durch den Kunden verursachte betriebsverhindernde Störung, für die keine Ersatzlösung bereit steht. Es entsteht eine erhebliche Beeinträchtigung der Geschäftstätigkeit des Kunden.

### Fehlerkategorie B

Eine nicht durch den Kunden verursachte betriebsbehindernde Störung, für die keine Ersatzlösung bereit steht. Es entsteht eine teilweise Beeinträchtigung der Geschäftstätigkeit des Kunden.

### Fehlerkategorie C

Eine nicht durch den Kunden verursachte betriebsbehindernde Störung, die den Kunden nur geringfügig beeinträchtigt, oder für die eine temporäre Ersatzlösung zur Verfügung steht. Der Kunde kann seine Geschäftstätigkeit im Wesentlichen weiterführen.

### Fehlerkategorie D

Ein nicht durch den Kunden selbst verursachtes Ereignis, das den Kunden nicht oder nur unwesentlich in seiner Geschäftstätigkeit beeinträchtigt.

## 6. Ausfallzeit

1. Die Messung der Ausfallzeit beginnt durch die Störung der Kategorie A oder B.
2. Die Ausfallzeit endet, sobald die Störung beendet ist und die Beseitigung der Störung dem Kunden mitgeteilt wurde. Als Mitteilung der Störungsbeseitigung gilt auch die automatische Wiederverfügbarkeit von Anwendungen, Internetseiten und Diensten.
3. Die Zeiträume in denen aufgrund nachfolgender Ereignisse bzw. Umstände eine Störung auftritt, gelten grundsätzlich nicht als Ausfallzeit, wenn
  - der Kunde eine Störung meldet, obwohl keine vorlag.
  - der Kunde eine Änderung am System durchführt, die nach der Dokumentation und den Allgemeinen Geschäftsbedingungen nicht erlaubt war.
  - die Ausfälle durch Fehler bei internen oder externen Überwachungsdiensten dem Kunden fälschlicherweise gemeldet wurden.
  - es sich um geplante Wartungsarbeiten an der Infrastruktur handelte, die vorher angekündigt oder durch den Kunden in Auftrag gegeben wurden.
  - die Störung durch höhere Gewalt hervorgerufen wurde.

## 7. Schadenersatz

Bei Nichterfüllung eines bestimmten Service Levels in einem bestimmten Zeitraum wird dem Kunden eine Gutschrift gemäß den nachstehenden Bedingungen gewährt:

- Die Höhe des pauschalisierten Schadenersatzes wird je Vertrag aus der monatlichen Ausfallzeit bestimmt. Die Ausfallzeit wird im prozentualen Verhältnis zum Betriebsjahr genommen.
- Für jede Stunde Überschreitung wird dem Kunden 10% Gutschrift auf die monatliche Grundgebühr gutgeschrieben.
- Die Gutschrift wird immer für die kommende Rechnung verbucht und kann maximal eine monatliche Grundgebühr betragen.
- Es wird kein Schadenersatz während einer vereinbarten Test- oder Konfigurationsphase gewährt.

## 8. Störungsmeldung und Ablauf

1. Alle Störungen müssen per Telefon, E-Mail oder Ticket im Administrationsbereich als Störung gemeldet werden.
2. Die erste Rückmeldung an den Kunden erfolgt unabhängig von der Fehlerkategorie nach spätestens 4 Stunden. Weitere Rückmeldungen erfolgen bei neuen Erkenntnissen zum Verlauf der Störung bzw. wenn die Störung beseitigt wurde.

## 9. Wartungsfenster

Ein Wartungsfenster wird geplant, um die Stabilität und Leistungsfähigkeit weiter zu erhöhen. In diesem Zeitraum werden periodische, geplante oder ungeplante Wartungsarbeiten an den Systemen von der maxcluster GmbH und deren Zulieferern durchgeführt. Für den Erhalt und die Sicherheit des laufenden Betriebes sind Wartungsarbeiten notwendig.

1. Dem Kunden werden planbare Arbeiten, die den Dienst des Kunden beeinflussen oder unterbrechen, frühestmöglich, in der Regel aber drei Werktage vorher ankündigt.
2. Der Kunde wird über geplante Systemwartungen so früh wie möglich informiert. Die Zulieferer der maxcluster GmbH verfügen teilweise über abweichende Wartungsfenster. Die jeweiligen Regelungen des gewählten Zulieferers können dem Kunden auf Anfrage gesondert mitgeteilt werden.

## 10. Kundenaufträge

1. Kundenaufträge werden von Montag bis Freitag zwischen 9:00 und 17:00 Uhr entgegengenommen. Der Kunde erhält innerhalb von 4 Stunden oder spätestens am nächsten Wochentag bis 12:00 Uhr eine Auskunft, wann der Kundenauftrag umgesetzt wird.
2. Die maxcluster GmbH überprüft alle Aufträge des Kunden an der Art der zu erbringenden Dienstleistung hinsichtlich der Einhaltung der genannten und vereinbarten Bestimmungen. Sofern durch den Auftrag des Kunden die Verfügbarkeit eingeschränkt wird, kann der Auftrag zurückgewiesen werden.
3. Das Zeitfenster für den Auftrag muss von dem Kunden angegeben werden. Sollte das Zeitfenster zwischen 17:00 und 9:00 Uhr liegen, dann ist die Ausführung individuell zu regeln.

## 11. 24/7 Notfalldienst

1. Störungen aller Fehlerkategorien können außerhalb unserer Geschäftszeiten über unseren Notfalldienst gemeldet werden. Die Notfallrufnummer ist über die zentrale Verwaltungsoberfläche zugänglich.
2. Die erste Rückmeldung an den Kunden erfolgt unabhängig von der Fehlerkategorie nach spätestens 30 Minuten. Weitere Rückmeldungen erfolgen bei neuen Erkenntnissen zum Verlauf der Störung bzw. wenn die Störung beseitigt wurde.

## 12. Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen dieser Erklärung 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 hätten.