

## Service Level Agreement zur Software maxoffice

Dieses Service Level Agreement („SLA“) beschreibt die vertraglich geschuldeten Leistungen von PHÖNIX Digital GmbH (im folgenden „**Auftragnehmer**“) gegenüber dem Kunden. Das SLA definiert und beschreibt die Mindeststandards für die Qualität der Leistungen des Auftragnehmers.

### 1. Definitionen

#### 1.1 Fehlerklasse

Zur Priorisierung von Fehlermeldungen an den Auftragnehmer gilt die folgende Klassifizierung:

##### 1.1.1 „Blocker“

Ein Dienst ist komplett ausgefallen, geschäftskritische Anwendungen sind nicht verfügbar, es existiert kein Workaround.

##### 1.1.2 „High“

Ein Dienst oder eine einzelne Komponente des Dienstes hat signifikante Einschränkungen bei der Qualität.

##### 1.1.3 „Medium“

Ein Dienst läuft mit Einschränkungen, ist allerdings verfügbar oder es existiert ein Workaround.

##### 1.1.4 „Low“

Ein Dienst läuft ohne Einschränkungen hinsichtlich Funktionalität, Qualität oder Performance. Generelle Anfragen oder andere Art von Problem.

#### 1.2 Verfügbarkeit

Die Verfügbarkeit von Leistungen von dem Auftragnehmer wird in Prozent bezogen auf einen Monat („Betrachtungszeitraum“) angegeben. Die Verfügbarkeit berechnet sich wie folgt:

$$\text{Verfügbarkeit in \%} = (\text{Bezugszeit} - \text{Wartungsfenster} - \text{relevante Ausfallzeit in Stunden}) / (\text{Bezugszeit} - \text{Wartungsfenster}) * 100\%$$

Der Wert „Bezugszeit“ ergibt sich aus der Multiplikation der Anzahl der Tage des Betrachtungszeitraums mit der Anzahl der Stunden der Betriebszeit (in der Regel 24 Stunden pro Tag).

Der Messpunkt für die Verfügbarkeit ist, sofern im Einzelfall keine abweichende Vereinbarung getroffen ist, der Übergabepunkt vom Rechenzentrum in das Internet oder an einen von dem Kunden beauftragten Leistungsanbieter.

##### 1.2.1 Verfügbarkeit der Infrastruktur

Die für den Kunden bereitgestellte virtualisierte Infrastruktur gilt als verfügbar, wenn

unbeschadet kleiner Störungen die wesentlichen Funktionen ohne Fehler der Klasse

„Blocker“ ausgeführt werden können.

## 1.2.2 Verfügbarkeit von Software

Bei einer Software handelt es sich um eine Applikation, die auf einer oder mehreren virtualisierten Hardware-Komponenten läuft und dem Kunden als Service bereitgestellt wird. Die Software ist dann verfügbar wenn unbeschadet kleiner Störungen die wesentlichen Funktionen ohne Fehler der Klasse „Blocker“ ausgeführt werden können. Der Ausfall einzelner Komponenten kommt bei redundant ausgeführter Software zur Berechnung von Verfügbarkeiten nur dann in Betracht, wenn die wesentlichen Funktionen der Software nicht genutzt werden können.

## 1.3 Ausfallzeit

Als Ausfallzeit gilt der Zeitraum zwischen der Meldung einer Störung und der Wiederherstellung aller wesentlichen Funktionen. Die Ausfallzeit gilt als beendet, wenn keine Störungen der Fehlerklassen „Blocker“ mehr vorliegen.

Ausfallzeiten sind nur dann relevant für den Service Level, wenn der Auftragnehmer die Ausfallzeit zu vertreten hat („relevante Ausfallzeit“). Der Auftragnehmer hat Ausfallzeiten insbesondere dann nicht zu vertreten, wenn:

- die Ausfallzeit durch eine fehlerhafte oder unsachgemäße Bedienung oder Nutzung der Leistungen von dem Auftragnehmer durch den Kunden, den Kunden des Kunden oder Drittem die nicht im Auftrag von dem Auftragnehmer gehandelt haben verursacht wurde;
- der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nicht nachkommt, beispielsweise indem bestehende Pflichten zur Wartung und Pflege nicht oder nicht vollständig erfüllt werden oder indem Maßnahmen von dem Auftragnehmer zur Beseitigung der Störung durch den Kunden als Administrator der Endkunden-Systeme verhindert oder erschwert werden;
- die Ausfallzeit durch Umstände herbeigeführt wurde, die außerhalb des Einflussbereiches des Auftragnehmers liegen wie z.B. Fehler in der eingesetzten Software, technische Störungen bei Dritten, die nicht Erfüllungsgehilfen von dem Auftragnehmer sind, rechtswidrige Angriffe auf die Infrastruktur wie (distributed) Denial-of-Service-Attacken oder Angriffe von Hackern, Naturkatastrophen, Krieg oder sonst höhere Gewalt;

## 2. Leistungsumfang des Auftragnehmers

Die konkreten Leistungspflichten des Auftragnehmers zu den Service-Levels ergeben sich aus den nachfolgenden Regelungen der Ziffer 2:

- 2.1 Der Leistungsumfang von maxoffice umfasst die Zurverfügungstellung einer virtualisierten Infrastruktur, auf der die Software betrieben wird. Die Wartung und Pflege der virtualisierten Infrastruktur obliegt dem Auftragnehmer.
- 2.2 Dem Auftragnehmer obliegt die Pflege der Anwendungen.
- 2.3 Vom Leistungsumfang umfasst ist auch die Einspielung von geänderten und neuen Programmteilen (Updates, Upgrades, neue Releases).

- 2.4 Die Leistungen des Auftragnehmers können durch äußere Einflüsse gestört werden, auf die der Auftragnehmer keinen Einfluss hat (z.B. technische Störungen bei Dritten, die nicht Erfüllungsgehilfen des Auftragnehmers sind, rechtswidrige Angriffe auf die Infrastruktur wie (distributed) Denial-of-Service- Attacken oder Angriffe von Hackern, Naturkatastrophen, Krieg oder sonst höhere Gewalt). In solchen Fällen ist der Auftragnehmer für eine vollständige oder teilweise Nichterreichbarkeit der Infrastruktur oder von Diensten nicht verantwortlich. Der Auftragnehmer wird den Kunden nach Möglichkeit umgehend über derartige Störungen und ihre voraussichtliche Dauer informieren, sofern es zu spürbaren und länger andauernden Beeinträchtigungen der Leistungen des Auftragnehmers kommt.
- 2.5 Der Auftragnehmer sichert eine Verfügbarkeit der Infrastruktur von 98% und eine Verfügbarkeit der Software von 95% im Jahresmittel zu. Die Software ist in der Lage, kurzfristige Belastungsspitzen zu bewältigen.
- 2.6 Wartungsarbeiten werden nach Möglichkeit während fest definierter Wartungsfenster durchgeführt. Wartungsfenster sind werktags von 22:00 bis 06:00 Uhr, sowie samstags von 20:00 bis sonntags 06:00. Planbare Wartungstätigkeiten werden dem Kunden mindestens 3 Werktage vorher angekündigt. Ergibt sich kurzfristig Wartungsbedarf, der nach fachkundiger Einschätzung des Auftragnehmers zur Abwehr von Risiken oder Schäden nicht bis zum nächsten Wartungsfenster aufgeschoben werden kann, so ist der Auftragnehmer berechtigt, die Wartung auch außerhalb eines Wartungsfensters durchzuführen. Der Auftragnehmer wird den Kunden nach Möglichkeit vor Beginn der Wartung informieren, sofern durch die Wartung mit einer relevanten Einschränkung der Verfügbarkeit der betroffenen Leistungen zu rechnen ist.

### 3. Support

- 3.1 Der Auftragnehmer bietet Support jeweils im Rahmen des vom Kunden im Einzelvertrag beauftragten Umfangs in deutscher Sprache an.
- 3.2 Reaktions- und Wiederherstellungszeiten laufen, wenn Sie nach Stunden bemessen sind, nur während der vereinbarten **Servicezeiten** (montags bis Freitag 09.00 bis 19.00 Uhr). Reaktions- und Wiederherstellungszeiten, die nach Tagen bemessen sind, laufen nicht an Tagen, an denen kein Support geschuldet ist.
- 3.3 Der Auftragnehmer stellt dem Kunden einen Zugang zu einem Ticketsystem zur Verfügung, mit dem Störungsmeldungen eingereicht werden können. Auch über die E-Mail-Adresse [maxoffice@maxpool.de](mailto:maxoffice@maxpool.de) ist eine solche Meldung möglich. Neben dem Ticketsystem stehen während der Servicezeiten persönliche Ansprechpartner in deutscher Sprache zur Verfügung.
- 3.4 Der Auftragnehmer ist nach dieser Vereinbarung nicht zum Support verpflichtet, wenn der Kunde die Software nach Vertragsschluss ohne Abstimmung mit dem Auftragnehmer selbst oder durch Dritte geändert, angepasst oder ergänzt hat.

### 4. Antwort-, Reaktions- und Wiederherstellungszeiten

- 4.1 Als Reaktionszeit gilt die Zeitspanne zwischen dem Eingang einer Störungsmeldung und der ersten Kontaktaufnahme zwischen dem Auftragnehmer und der Stelle/Person, die den Fehler gemeldet hat. Der Auftragnehmer sichert während der Servicezeiten folgende

Reaktionszeiten zu:

<b>Blocker</b>	<b>High</b>	<b>Medium</b>	<b>Low</b>
2 Std.	4 Std.	8 Std.	28 td.

- 4.2 Die Wiederherstellungszeit beginnt nach der Kontaktaufnahme durch den Auftragnehmer zu einer vollständigen Störungsmeldung. Die Wiederherstellungszeit endet mit Behebung der gemeldeten Störung und Betriebsbereitschaft.

<b>Blocker</b>	<b>High</b>	<b>Medium</b>	<b>Low</b>
4 Std.	6 Tage	10 Tage	60 age

- 4.3 Reaktions- und Wiederherstellungszeiten, die nach Stunden bemessen sind, laufen nur während der Servicezeiten. Ist die Wiederherstellungszeit nach Tagen bemessen, so wird der Tag der Meldung nicht mitgerechnet.
- 4.4 Sämtliche in Ziffer 4.1 und Ziffer 4.2 genannten Zeitangaben verstehen sich als grundsätzliche Zeitangaben. Für den Fall, dass die Störung umfangreicher bzw. sogar eine grundlegende Programmierung erforderlich ist oder aber die Störung durch einen Software- Drittanbieter verursacht wird, ist der Auftragnehmer berechtigt, von diesen vereinbarten Vorgaben abzuweichen. Der Auftragnehmer ist in solchen Fällen auch berechtigt dem Kunden eine Alternative in Form eines *workaround* anzubieten.

## 5. Schlussbestimmungen

- 5.1 Mitarbeiter des Auftragnehmers sind nicht berechtigt, mündliche Vereinbarungen mit dem Kunden oder Kunden des Kunden zu treffen, die von diesem SLA abweichen.
- 5.2 Sollte eine Bestimmung dieses SLA unwirksam sein oder werden, so bleibt die Rechtswirksamkeit der übrigen Bestimmungen hiervon unberührt. Anstelle der unwirksamen Bestimmung gilt eine wirksame Bestimmung als vereinbart, die der unwirksamen Regelung wirtschaftlich am nächsten kommt. Dasselbe gilt im Fall einer Lücke.

© 2019 PHÖNIX Digital GmbH. Alle Rechte vorbehalten.