

Service Level Agreement

1 Allgemeines

Das Service Level Agreement spezifiziert die Qualität bestimmter IT-Leistungen, die systolics dem Kunden durch die Bereitstellung von Onlinediensten 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. Die zugehörigen Werte, die systolics in Hinblick auf Verfügbarkeiten und Reaktionszeiten garantiert, sind dem Anhang dieses Dokuments zu entnehmen. Dieses Dokument ist als Anlage 2 wesentlicher Bestandteil des Hauptvertrags zwischen dem "Kunden" und dem Anbieter, der systolics GmbH – Wiesbaden, nachstehend „systolics“ genannt.

2 Zustandekommen und Gegenstand der Vereinbarung

Das Service Level Agreement tritt nach Vertragsabschluss der beteiligten Parteien in Kraft und gilt für alle Kunden von systolics. Es gilt jeweils die aktuelle Version der Vereinbarung.

3 Service Level

3.1

Genereller Ansprechpartner für alle Kunden der systolics ist die Support-Anlaufstelle

<https://systolics.de/support>

kundenservice@systolics.de

Weinfeldstraße 9, 65187 Wiesbaden

Die aktuellen Daten für die Kontaktaufnahme zu systolics sind unter folgendem Link zu finden: <https://systolics.de/impressum>. Der Kunde muss die o. g. vorgegebenen Kommunikationswege nutzen, damit die von der systolics garantierten Reaktionszeiten eingehalten werden können.

3.2

Bei der Supportzeit handelt es sich um den Zeitraum, in dem der zuständige technische Kundenservice über den entsprechenden Kommunikationsweg erreichbar ist und in den Details der Servicezeiten (siehe 8.1 dieses SLA) zu entnehmen.

3.3

Die Reaktionszeit beginnt grundsätzlich mit dem Eingang der Meldung des Kunden auf dem vorgegebenen Kommunikationsweg. Sollte die Meldung des Kunden nicht auf dem richtigen Weg bei der systolics eintreffen, kann es u. U. zu Verzögerungen kommen. Die Reaktionszeiten sind folgendermaßen unterteilt:

3.3.1

Dringend – Der Dienst ist nicht mehr erreichbar.

3.3.2

Störung – Der Dienst ist eingeschränkt verfügbar

3.3.3

Allgemein – Allgemeine Anfrage

3.4

Mitarbeiter von systolics kategorisieren eingegangene Meldungen in Hinblick auf die Dringlichkeit basierend auf der Fehlerbeschreibung des Kunden. Innerhalb der festgelegten Reaktionszeit erhält der Kunde eine qualifizierte Aussage eines Mitarbeiters der systolics; im besten Fall beinhaltet diese bereits eine qualifizierte Aussage zur Lösung und den Abschluss des Vorgangs. Im Falle einer Störung bzw. dringenden Störung, beinhaltet die qualifizierte Aussage ebenfalls Informationen über die voraussichtliche Dauer und den Umfang der gemeldeten Störung.

3.5

Solange die Softwarekomponente des vom Kunden gewählten Services, die als Basis für die Applikation dient, funktioniert, gilt der Dienst als verfügbar. Die Verfügbarkeit wird mittels Monitoring und Sichtprüfung überprüft. Des Weiteren verfügt systolics über Verträge mit Hardwarelieferanten, die eine entsprechende Verfügbarkeit gewährleisten.

4 Allgemeine Wartungsarbeiten

Für periodische, geplante oder ungeplante Wartungsarbeiten an den Systemen von systolics oder 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. Nach Möglichkeit wird eine Systemwartung an Wochenenden zwischen Samstag 16:00 Uhr und Sonntag 12:00 Uhr oder nachts an jedem Wochentag in der Zeit zwischen 23:00 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. systolics wird den Kunden über geplante Systemwartungen so früh wie möglich informieren.

5 Nichteinhaltung der Service Level

Sollten die garantierten Service Level nicht eingehalten werden, gewährt systolics dem Kunden eine Gutschrift auf seinem Kundenkonto gemäß 8.4 dieses SLA, sofern der Kunde diese innerhalb von einem Monat nach Ende des Kalendermonats, für den er die Gutschrift beantragt, bei systolics in schriftlicher Form per Brief oder Fax anzeigt. Beantragt werden kann diese Gutschrift generell erst nach Ablauf des von der Nichteinhaltung betroffenen Monats. Maßgeblich für den rechtzeitigen Eingang ist das Datum des Poststempels bzw. des Faxeingangs. Bezüglich der Nichteinhaltung der Service Level, welche sich auf Reaktions- und Wiederherstellungszeiten beziehen, gilt wie folgt: Pro Stunde der Nichteinhaltung der angegebenen Garantien gewährt systolics eine Gutschrift in Höhe einer halben Tagesmiete (1/60 der Monatsmiete des Grundpreises oder des Vormonats) des betroffenen Services. Die maximale Höhe der Gutschrift beträgt grundsätzlich pro Monat 100 % der Monatsmiete des betroffenen Services.

6 Haftungsausschluss und Abgrenzung

6.1

Eine Haftung seitens systolics bei Nichteinhaltung dieses Service Level Agreements ist nur dann gegeben, wenn systolics diese Nichteinhaltung zu vertreten hat. Insbesondere haftet systolics nicht für

6.1.1

Ausfälle, die von der systolics nicht direkt zu vertreten sind, insbesondere externe Internet-, Infrastruktur oder Netzwerkprobleme (inbs. DNS- und Routing-Probleme, Angriffe auf die Netz- bzw. IT Infrastruktur von systolics (DDoS/Viren) und Ausfällen von Teilen des Internets außerhalb der Kontrolle von systolics, die zu Fehlmessungen des Kunden führen können).

6.1.2

Ausfälle, die seitens des Kunden verschuldet wurden, insbesondere Ausfälle, die durch ein-/ausgehende Hackerangriffe (DDoS) wegen fehlerhafter und/oder unzureichender Wartung der kundeneigenen Hard- und Software verursacht wurden.

6.1.3

Ausfälle, die darauf beruhen, dass kundeneigene Hard- oder Software unsachgemäß benutzt oder repariert wurde, oder System nicht den Richtlinien bzw. Vorgaben des Herstellers oder der systolics gemäß installiert, betrieben und/oder gepflegt wurden.

6.1.4

Ausfälle, die durch Fehler bei der internen oder externen Überwachung dem Kunden fälschlicherweise gemeldet wurden.

6.1.5

Ausfälle, die durch Wartungsarbeiten von systolics oder dessen Zulieferer verursacht wurde.

6.2

Ansprüche gegenüber systolics, insbesondere solche auf Ersatz von indirekten und Folgeschäden wie z.B. entgangener Gewinn, Betriebsunterbrechung, Verlust von Daten und Informationen etc. sind ausgeschlossen. Die Haftung ist begrenzt auf den Monatsbetrag des gebuchten Dienstes.

7 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.

8 Anlagen

8.1 Servicezeiten

Tag	Hauptzeit	Nebenzeit
Montag	07.00 – 18.00 Uhr	18.01 – 06.59 Uhr
Dienstag	07.00 – 18.00 Uhr	18.01 – 06.59 Uhr
Mittwoch	07.00 – 18.00 Uhr	18.01 – 06.59 Uhr
Donnerstag	07.00 – 18.00 Uhr	18.01 – 06.59 Uhr
Freitag	07.00 – 18.00 Uhr	18.01 – 06.59 Uhr
Samstag	-	00.00 – 23.59 Uhr
Sonntag	-	00.00 – 23.59 Uhr

8.2 Services

Dienst	Ziel SLA	Metrik	Messmethoden
Software-Applicationen	>=95%	Verfügbarkeit	Bedienbarkeit der Komponenten möglich

8.3 Servicelevel

Level	Beschreibung	Reaktionszeit Hauptzeit	Reaktionszeit Nebenzeit
Dringend	Systeme sind nicht erreichbar oder Kern-Funktionalitäten sind außer Betrieb	8 Stunden	Bis spätestens 12 Uhr in der nächsten Hauptzeit
Störung	Nebenkomponenten sind nicht erreichbar	24 Stunden	Bis spätestens 12 Uhr der übernächsten Hauptzeit
Allgemein	Allgemeine technische Anfrage	5 Werktage	5 Werktage

8.4 Gutschriften

Garantierter Wert im Monatsmittel	95%	Gutschrift
Tatsächliche Verfügbarkeit	<95%	5%
	<90%	10%
	<85%	20%
	<80%	30%
	<50%	100%