

Annex A - SLA

1. Vertragsgegenstand und Supportzeiten

- a. Gegenstand dieses Annex A – SLA ist die Definition von Leistungsparametern („**Service Level**“) zur Messung und Kontrolle der Qualität der nach der Einzelvereinbarung zu erbringenden Cloud Services sowie die Festlegung von Maßnahmen bei Nichteinhaltung der vereinbarten Service Level. Sofern Begriffe in diesen Annex A – SLA nicht definiert sind, folgt ihre Bedeutung aus dem Abschnitt „Definitionen“ in den AGB Cloud Services.
- b. Die Vertragsparteien verständigen sich auf folgende Supportzeiten des Anbieters: Montag bis Freitag zwischen 9:00 Uhr und 17:00 Uhr, ausschließlich der gesetzlichen Feiertage im Bundesland Niedersachsen („**Supportzeiten**“).
- c. Der Anbieter gewährleistet die im Abschnitt „**Verfügbarkeit**“ normierte Verfügbarkeitszusage und bearbeitet Support-Tickets in Hinblick auf Störungen der Cloud Services nach Maßgabe des Abschnitts „**Störungskategorien, Meldungen und Reaktionsfristen**“ innerhalb der Supportzeiten.
- d. Die nachfolgenden Fälle sind nicht von den Supportleistungen des Anbieters abgedeckt: (i) die Bearbeitung von Support-Tickets in einem Zeitraum, in dem der Kunde mit der Zahlung fälliger Vergütung in Verzug ist sowie (ii) Einrichtung der Cloud Services beim Kunden sowie die Vornahme von Schulungen.

2. Verfügbarkeit

2.1 Verfügbarkeitszusage und -quote

Der Anbieter gewährleistet eine Verfügbarkeit der in der Einzelvereinbarung vereinbarten Cloud Services von 99,3 % („**Verfügbarkeit**“) im Monat. Die Cloud Services sind verfügbar, wenn sie im vereinbarten Zeitraum entsprechend der vereinbarten prozentualen Verfügbarkeitsquote erreichbar sind. Die Verfügbarkeitsquote wird wie folgt berechnet:

$$\frac{(\text{vereinbarte Verfügbarkeitszeit} - \text{ungeplante Ausfallzeit})}{\text{vereinbarte Verfügbarkeitszeit}}$$

2.2 Vereinbarte Verfügbarkeitszeit

Der Zeitraum, in dem der Auftragnehmer dem Auftraggeber die geschuldeten Cloud Services anbietet, beträgt Montag bis Sonntag von 6:00 Uhr bis 20:00 Uhr („**Vereinbarte Verfügbarkeitszeit**“).

2.3 Kalkulation der Verfügbarkeit

- a. Der Zeitraum ab dem Eintritt der Nichtverfügbarkeit der Cloud Services innerhalb der Vereinbarten Verfügbarkeitszeit bis zur Beendigung der Nichtverfügbarkeit wird als „**Ungeplante Ausfallzeit**“ definiert. Bei der Bestimmung der Verfügbarkeit bzw. der Verfügbarkeitsquote bleiben solche Ausfallzeiten unberücksichtigt, die
- der Anbieter nicht zu vertreten hat, insbesondere Beeinträchtigungen, die auf (i) Ausfällen und/oder Fehlfunktionen von technischen Anlagen und/oder Netzkomponenten außerhalb des Verantwortungsbereichs des Anbieters beruhen, insbesondere Ausfälle, die durch eingehende IT-Angriffe verursacht werden (dies gilt nicht, wenn der Anbieter zum Einsatz von Virenschutzprogrammen verpflichtet ist und diese zum Zeitpunkt des IT-Angriffs nicht dem Stand der Technik entsprochen haben); (ii) Ausfälle, die durch unsachgemäße Benutzung von Soft- oder Hardware seitens des Kunden entstanden sind; (iii) Ausfälle, die durch Vorgaben des Software-Herstellers (z.B. Einspielen von Security Patches) entstanden sind.
 - mit dem Kunden vereinbarte oder unvorhergesehen erforderliche, vom Anbieter nicht zu vertretende Wartungsarbeiten sind.
- b. Der Kunde ist verpflichtet, für ihn erkennbare Störungen der Cloud Services, Verfügbarkeitseinschränkungen oder Verfügbarkeitsausfälle zu überwachen und dem Ansprechpartner des Anbieters unverzüglich mitzuteilen.

3. Störungskategorien, Meldungen und Reaktionsfristen

3.1 Störungskategorien

- a. Während der Laufzeit des Vertrages auftretende Störungen der Cloud Services, Verfügbarkeitseinschränkungen oder Verfügbarkeitsausfälle wird der Anbieter auf der Grundlage der nachfolgenden Regelungen beseitigen.

- b. Auftretende Störungen werden durch den Anbieter nach eigenem Ermessen unter Berücksichtigung der Interessen des Kunden in folgende Kategorien unterteilt:
- Störungen der Kategorie 1 sind Störungen, die einen Ausfall der Cloud Services oder wesentlicher Teile derselben verursacht, sodass eine Nutzung derselben vollständig oder nahezu vollständig ausgeschlossen ist. Die Beeinträchtigung des Betriebsablaufes des Kunden ist derart wesentlich, dass eine unverzügliche Abhilfe unerlässlich ist.
 - Störungen der Kategorie 2 sind Störungen, welche die Verwendung der Cloud Services derart beeinträchtigt, dass eine sinnvolle Verwendung nicht oder nur unter unverhältnismäßigem Aufwand möglich ist.
 - Störung der Kategorie 3 sind sonstige Störungen, welche die Systemnutzung nicht oder nur unwesentlich beeinträchtigen. Mehrere parallel auftretende Störungen der Kategorie 3 können eine Störung der Kategorie 2 begründen.

3.2 Meldung von Störungen und Mitwirkungspflichten des Kunden

- a. Der Kunde meldet Störungen der Cloud Services über ein durch den Anbieter bereitgestelltes Ticketsystem. Bei Meldung einer Störung durch den Kunden wird ein Support-Ticket im Ticketsystem angelegt. Etwaige Kommunikation in Hinblick auf die betreffende Störung zwischen dem Kunden und dem Anbieter erfolgt stets unter Bezugnahme auf das eröffnete Support-Ticket.
- b. Der Kunde übermittelt dem Anbieter in seiner Meldung alle für die Bearbeitung der Störungsmeldung erforderlichen, dem Kunden vorliegenden diagnostischen und technischen Informationen und unterstützt den Anbieter bei der Beseitigung der Störung, soweit dies erforderlich und zumutbar ist.
- c. Der Anbieter benötigt für die Bearbeitung von Support-Tickets mit Ausnahme der E-Mail-Adresse der die Meldung übersendenden Person keine personenbezogenen Daten. Der Kunde hat bei der Bereitstellung von Informationen in Support-Tickets sicherzustellen, dass in Dokumenten enthaltene personenbezogene Daten vor dem Hochladen in das Support-Ticket anonymisiert oder entfernt werden.

3.3 Reaktionsfristen

- a. Der Anbieter reagiert auf die Meldung einer Störung der Kategorie 1 durch den Kunden innerhalb der Supportzeiten bis zum Ende des übernächsten Werkta-
ges („**Reaktionsfrist**“).
- b. Es steht im eigenen Ermessen des Anbieters, welches Mittel er für die Beseiti-
gung einer Störung einsetzt. Sollte der Anbieter feststellen, dass er die Störung
in der festgelegten Zeitspanne nicht erfolgreich beseitigen kann, so hat er dem
Kunden die zusätzlich benötigte Zeit zur Störungsbeseitigung in Textform mit-
zuteilen.
- c. Beim Vorliegen von Störungen kann der Anbieter im eigenen Ermessen bis zur
vollständigen Beseitigung der Störung eine Behelfslösung („work around“) be-
reitstellen.
- d. Die Bearbeitung von kundenseitigen Supportvorfällen erfolgt standardmäßig auf
Basis von AnyDesk.

4. Vergütung

- a. Die Vergütung für die Erbringung der Cloud Services ist in der Einzelvereinba-
rung geregelt. Die Einhaltung der in dem Annex A – SLA definierten Service Le-
vels wird nicht gesondert vergütet.
- b. Im Einzelfall kann der Anbieter dem Kunden erbrachte Supportleistungen in
Rechnung stellen, wenn dieser eine Störung gemeldet hat und die gemeldete
Störung außerhalb des Verantwortungsbereichs des Anbieters aufgetreten ist.