



# **Service Level Agreement**

## **plusmeta Enterprise 1.8+**

Gültig ab: 20.07.2020

*Dieses Dokument ist gültig, bis eine neuere Version in Kraft tritt.*

# Service Level Agreement

Dieses Service Level Agreement (SLA) enthält Festlegungen zur Verfügbarkeit der bereitgestellten Services des Providers ("plusmeta") über die Anwendung <https://app.plusmeta.de> ("plusmeta Plattform"), zur Durchführung von Wartungsarbeiten, zu den Support-Verfügbarkeiten, sowie dem Incident Management. Dieses SLA bezieht sich ausdrücklich nur auf die Edition "Enterprise" der von plusmeta bereitgestellten Services ("plusmeta Enterprise").

## § 1 Definitionen

- **Ausfallzeit** bezeichnet die Gesamtzahl der Stunden, in denen die wesentlichen Funktionen des Service, wie im Vertrag definiert, während der Systemlaufzeit nicht zur Verfügung stehen.
- **Incident Management** bezeichnet die Bearbeitung von Störungen.
- **Reaktionszeit** ist der Zeitraum, in dem der Provider mit der Bearbeitung einer durch den Kunden gemeldeten Störung beginnt.
- **SLA** bezeichnet dieses Service Level Agreement.
- **Störung** bezeichnet jede Beeinträchtigung des Service, wie z.B. Ausfallzeiten, Fehler oder Qualitätsminderung.
- **Störungsklasse** bezeichnet die Schwere der Störung ein.
- **Service** bezeichnet die Bereitstellung der Anwendung ("plusmeta Plattform")
- **Servicebereitstellungszeit** bezeichnet die Zeit, in der Service bereitgestellt wird.
- **Vertrag** bezeichnet die Vereinbarung zwischen dem Kunden und dem Provider über die Bereitstellung des Service durch den Provider und die Nutzung des Service durch den Kunden. In der Regel wird diese Vereinbarung durch Beauftragung eines von plusmeta vorgelegten Lizenzangebots durch den Kunden eingegangen.
- **Verfügbarkeit** bedeutet, dass der Kunde die wesentlichen Funktionen des Service am Übergabepunkt, wie im Vertrag definiert, ausführen und nutzen kann.
- **Übergabepunkt** sind die Internetknotenpunkte des Rechenzentrums.
- **Wartungsarbeiten** sind alle Wartungsaktivitäten, die erforderlich sind, um den Service am Laufen zu halten, Störungen des Service zu beseitigen, Daten zu sichern und/oder Aktivitäten, die zur Verbesserung, Erweiterung oder Erneuerung von Funktionalitäten erforderlich sind, um sicherzustellen, dass der Service in Übereinstimmung mit dem Vertrag genutzt werden kann.

## § 2 Allgemeine Bestimmungen

- 1) Dieses SLA legt die Verfügbarkeit des Service und der unterstützenden Service Levels fest. Der Provider erbringt die nachfolgend beschriebenen Leistungen gemäß der zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses gültigen Preisliste.
- 2) Dieses SLA gilt ausschließlich für den dem Kunden zur produktiven Nutzung zur Verfügung gestellten Service und nicht für nicht-produktive, kostenlose und/oder Testversionen des Service sowie der Integrations- oder Testsysteme mit unveröffentlichten Funktionen (Staging-System: <https://dev.plusmeta.de>).

- 3) Dieses SLA ist nur in Verbindung mit einem Vertrag gültig und tritt erst in Kraft, wenn der Kunde und der Provider den Vertrag abgeschlossen haben.
- 4) Alle Verpflichtungen des Providers in diesem SLA gelten nur für den Service, welcher dem Kunden am Übergabepunkt zur Verfügung gestellt wird. Der Provider ist nicht verantwortlich für die Datenübertragung vom Übergabepunkt zum Kunden und/oder im Bereich des IT-Systems des Kunden.
- 5) Alle Verpflichtungen des Providers in diesem SLA gelten nur für die im Vertrag festgelegte Laufzeit und enden danach automatisch.
- 6) Der Provider kann dieses SLA einseitig kündigen, wenn innerhalb der im Vertrag vereinbarten Frist kein Zahlungseingang für die Lizenzkosten zu verzeichnen war.

### § 3 Verfügbarkeit und Service Credits

- 1) Der Provider schuldet die vereinbarte Verfügbarkeit des Services am Übergabepunkt während der Servicebereitstellungszeit wie in der entsprechenden Preistabelle beschrieben. Soweit nicht anders definiert wird eine Verfügbarkeit des Service von **99,9 %** pro Monat vereinbart.
- 2) Der Provider ist nicht verpflichtet, dem Kunden den Service während der geplanten Wartungsarbeiten in der Servicebereitstellungszeit gemäß § 7 zur Nutzung zur Verfügung zu stellen. Steht der Service während geplanten Wartungsarbeiten in der Servicebereitstellungszeit gemäß § 7 zur Verfügung, erfolgt die Nutzung des Service auf eigenes Risiko des Kunden. Der Kunde erkennt an, dass die Nutzung des Service bei geplanten Wartungsarbeiten hinsichtlich Funktionalitäten oder Leistung eingeschränkt sein kann und/oder dass der Service ohne Vorankündigung abgeschaltet oder neu gestartet wird. Wird der Service bei geplanten Wartungsarbeiten zur Verfügung gestellt und kommt es zu einer Einschränkung der Funktionalität des Service oder zu einer Einschränkung der Verfügbarkeit, so hat der Kunde keinen Anspruch auf Gewährleistung oder Schadenersatz.
- 3) Die Verfügbarkeit des Service wird anhand der nachfolgenden Formel als prozentualer Anteil der Zeit im Verlauf eines Kalendermonats während der Servicebereitstellungszeit berechnet.

$$\text{Verfügbarkeit in Prozent} = \frac{\text{Servicebereitstellungszeit (h)} - \text{Ausfallzeit (h)}}{\text{Servicebereitstellungszeit (h)}} \times 100$$

- 4) Bei der Berechnung der tatsächlichen Verfügbarkeiten gelten dem Provider nicht zurechenbare Ausfallzeiten als verfügbare Zeiten. Diese unschädlichen Ausfallzeiten sind:
  - a) Ausfallzeiten aufgrund von geplanten oder ungeplanten Wartungsarbeiten gemäß § 7
  - b) Ausfallzeiten aufgrund im Voraus mit dem Kunden abgestimmte Wartungsarbeiten
  - c) Ausfallzeiten aufgrund von Betriebsstörungen, die durch ein Ereignis höherer Gewalt oder andere unvermeidbare Ereignisse außerhalb des Einflussbereiches des Providers verursacht wurden und mit vertretbarem Aufwand nicht abgewendet werden konnten und auch bei sorgfältiger Anwendung nicht vorhersehbar waren, welche die Verpflichtungen des Providers aus diesem SLA erheblich erschweren oder ganz oder teilweise unmöglich machen, wie z.B. Streiks, Aussperrungen, außergewöhnliche

Wetterbedingungen, Stromausfälle, Betriebs- oder Verkehrsstörungen und Transportbehinderungen, und die den Provider für die Dauer eines solchen Ereignisses von seinen Verpflichtungen aus diesem SLA befreien

- d) Ausfallzeiten aufgrund von Viren- oder Hackerangriffen, soweit der Provider nicht die vereinbarten, mangels Vereinbarung die üblichen, Schutzmaßnahmen getroffen hat
  - e) Ausfallzeiten aufgrund einer Störung, die durch den Kunden verursacht wurde
  - f) Ausfallzeiten aufgrund von Software-Fehlern in Kundenanwendungen oder aufgrund von durch Kundenanwendungen oder Kundendaten ausgelösten Fehlern in der System- und systemnahen Software
  - g) Ausfallzeiten, die durch Dritte (nicht dem Provider zurechenbare Personen) verursacht werden.
- 5) Der Kunde hat dem Provider jede Beeinträchtigung der Verfügbarkeit des Service in Übereinstimmung mit § 5 zu melden.
- 6) Service Credits
- a) Hat der Provider die Nichteinhaltung der vereinbarten Verfügbarkeit zu vertreten, kann der Kunde Service Credits in der nachfolgend beschriebenen Höhe geltend machen:

Verfügbarkeit	Service Credit in %
<b>1 % - 1,99 %</b> unter der vereinbarten Verfügbarkeit	<b>1 %</b> der gesamten monatlichen Lizenzkosten
<b>2 % - 4 %</b> unter der vereinbarten Verfügbarkeit	<b>2 %</b> der gesamten monatlichen Lizenzkosten
<b>&gt; 4 %</b> unter der vereinbarten Verfügbarkeit	Zusätzliche <b>0,5 %</b> der gesamten monatlichen Lizenzkosten für jeden weiteren Prozentpunkt (1,0 %) der reduzierten Verfügbarkeit

- b) Um Service Credits in Anspruch nehmen zu können, muss der Kunde innerhalb von dreißig (30) Werktagen nach Ablauf des Kalendermonats, in dem die gemäß § 3.1 vereinbarte Verfügbarkeit unterschritten wurde, die Service Credits gegenüber dem Provider schriftlich geltend machen. Unterlässt dies der Kunde, so erlischt der Anspruch auf diese Service Credits und der Provider ist zu keiner Auszahlung verpflichtet.
- c) Der Kunde ist berechtigt, Schadensersatz oder eine Herabsetzung der vereinbarten Vergütung nach den Bestimmungen des Vertrages zu verlangen, wenn der Provider die Nichterfüllung der vereinbarten Verfügbarkeit zu vertreten hat. Vom Provider für die Nichterreichung der Verfügbarkeit gutgeschriebene Service Credits werden auf etwaige Schadensersatz- oder Minderungsansprüche angerechnet.

## § 4 Support

### 1) Betriebszeiten des Supports

<b>Arbeitstag</b>	Montag - Freitag
<b>Feiertage</b>	Baden-Württemberg
<b>Betriebszeiten</b>	08:00 – 18:00
<b>Sprache</b>	Deutsch

- 2) Der Support umfasst eine Reportingfunktion von Fehlern innerhalb der Anwendung oder Emails via [support@plusmeta.de](mailto:support@plusmeta.de), die Priorisierung von Störungsmeldungen entsprechend der Dringlichkeit der Störung, die Analyse und Isolierung der Störung.
- 3) Alle Zeitangaben entsprechen der in Deutschland gültigen Zeit (Central European Time (CET) oder Central European Summer Time (CEST)).

## § 5 Incident Management

- 1) Das Incident Management umfasst alle Aktivitäten zwischen dem Kunden und dem Provider im Zusammenhang mit der Benachrichtigung und Verwaltung von Störungen bis zu deren Lösung.
- 2) Störungsklassen
  - a) Ausfallzeiten aufgrund einer Störung, die durch den Kunden verursacht wurde zugeordnet, welche die angestrebte Reaktionszeit bestimmen.

Störungsklasse	Beschreibung	Reaktionszeit
<b>1 - Kritisch</b>	Eine Störung der Störungsklasse 1 liegt vor, wenn die Nutzung des Service oder wesentlicher Teile des Service vollständig nicht verfügbar oder stark eingeschränkt ist, z.B. aufgrund von Fehlfunktionen, falschen Arbeitsergebnissen oder Reaktionszeiten.	< <b>12h</b> während der Betriebszeiten
<b>2 - Wesentlich</b>	Eine Störung der Störungsklasse 2 liegt vor, wenn die Nutzung des Service oder wesentliche Funktionalitäten eingeschränkt sind, z.B. aufgrund von Fehlfunktionen, falschen Arbeitsergebnissen oder langen Reaktionszeiten.	< <b>12h</b> während der Betriebszeiten
<b>3 - Unwesentlich</b>	Eine Störung der Störungsklasse 3 liegt vor, wenn unwesentliche Funktionalitäten des Service beeinträchtigt sind, wie z.B. "nice to have" Funktionalitäten oder Schönheitsfehler, die den Gebrauch des Service nicht beeinträchtigen.	< <b>24h</b> während der Betriebszeiten
<b>4 - Gering</b>	Eine Störung der Störungsklasse 4 liegt vor, wenn die Nutzung des Service überhaupt nicht eingeschränkt ist, z.B. bei Fragen oder Verbesserungswünschen des Kunden	< <b>24h</b> während der Betriebszeiten

- b) Der Provider wird Störungen nach eigenem Ermessen unter der Berücksichtigung der vorgenannten Definitionen priorisieren und einordnen.
- c) Als Reaktionszeit wird die Analyse und Bewertung der konkreten Störung, nicht aber die Behebung eines eventuellen Fehlers verstanden. Innerhalb dieses Zeitraums beginnt der Provider mit der Behebung der Störung und kommuniziert den prognostizierten Verlauf und Zeitplan dem Kunden.

## § 6 Support-Prozess

- 1) Bei Störungen hat der Kunde zunächst die zum Service zugehörige Dokumentationen und die vom Provider allgemein oder speziell bekannt gegebenen Hinweise zu beachten und umzusetzen. Der Kunde trifft im Rahmen des Zumutbaren die erforderlichen Maßnahmen, die eine Feststellung der Störung und seiner Ursache erleichtern bzw. hat nach Möglichkeit diese selbständig zu beheben. Nur Fragestellungen und Störungen, die durch den Kunden nicht beantwortet bzw. behoben werden können, werden dem Provider weitergegeben.
- 2) Der Kunde hat den Provider unverzüglich über alle Störungen zu informieren.
- 3) Der Kunde wird dem Provider alle Störungen per Reportingsystem (Schaltfläche "Fehler melden" innerhalb der Anwendung) oder E-Mail an die genannte Adresse ([support@plusmeta.de](mailto:support@plusmeta.de)) mitteilen.
- 4) Der Kunde hat sicherzustellen, dass die Meldung einer Störung die folgenden erforderlichen Informationen enthält:
  - a) Name des Benutzerkontos (Mail-Adresse zum Login)
  - b) Detaillierte Beschreibung der Störung um eine Reproduktion der Störung zu ermöglichen
  - c) Betroffener Service und betroffene Funktionalität des Service
  - d) Betroffene Organisation (Mandant)
  - e) Datum und Zeitpunkt des Auftretens der Störung
  - f) Kategorisierung der Störung durch den Kunden
  - g) Welche Maßnahmen zur Störungsbehebung bereits durch den Kunden durchgeführt wurden (siehe § 6.1) und welches Verhalten sich aufgrund der Störungsbeseitigungsmaßnahmen des Kunden gezeigt hat.
- 5) Sobald der Kunde dem Provider alle erforderlichen Informationen zur Verfügung gestellt hat, beginnt der Lösungsprozess. Der Provider dem Kunden daraufhin eine erste Rückmeldung innerhalb der in § 2.1 festgelegten Reaktionszeiten entsprechend der jeweiligen Störungsklasse zukommen lassen.
- 6) Der Provider wird den Kunden über die Beseitigung der Störung informieren.
- 7) Die Bearbeitung von Störungen erfolgt während der in § 4.1 festgelegten Arbeitstage und Betriebszeiten.
- 8) Der Kunde unterstützt den Provider bei der Bearbeitung von Störungen in angemessenem Umfang (z. B. durch Bereitstellen von Informationen, die für eine Reproduktion der Störung notwendig sind).

## **§ 7 Wartungsarbeiten**

- 1) Der Provider ist berechtigt, die Bereitstellung des Service für Wartungsarbeiten zu unterbrechen.
- 2) Der Provider wird Wartungsarbeiten so planen, dass die Nutzung des Service durch den Kunden so wenig wie möglich beeinträchtigt wird (außerhalb der Betriebszeiten).
- 3) Geplante Wartungsarbeiten innerhalb der Betriebszeiten werden mit einem Vorlauf von mindestens 14 Kalendertagen dem Kunden kommuniziert.
- 4) Der Provider ist auch berechtigt, den Service aus wichtigem Grund, z.B. bei Gefährdung des Servicebetriebs, außerplanmäßig zu warten. Hierzu gehören insbesondere Notfall-Änderungen (sog. Emergency Changes), z.B. das Einspielen von Security Patches, die zur Sicherung und Aufrechterhaltung des Betriebes notwendig sind und eine unmittelbare Umsetzung erfordern. Diese außerplanmäßigen Wartungsarbeiten sind dem Kunden unverzüglich anzuzeigen und so durchzuführen, dass Störungen im Betriebsablauf so gering wie möglich gehalten werden.
- 5) Der Kunde ist zur Anpassung der Anwendung nur in dem Umfang berechtigt, als ihm dieses Recht vertraglich ausdrücklich eingeräumt ist und dies in der Anwendung technisch vorgesehen ist. Werden vom Kunden Anpassungen durchgeführt oder von Dritten beauftragt, bleibt dem Provider das Recht vorbehalten dieses SLA einseitig mit sofortiger Wirkung zu kündigen oder den entstehenden Mehraufwand getrennt nach den aktuell gültigen allgemeinen Vergütungssätzen der plusmeta GmbH in Rechnung zu stellen. In diesem Fall verpflichtet sich der Kunde alle angefallenen Aufwände nach den aktuell gültigen allgemeinen Vergütungssätzen dem Provider zu vergüten.

## **§ 8 Sonstiges**

- 1) Im Übrigen gelten die Bestimmungen des Vertrages (Angebot und Beauftragung).

**plusmeta GmbH**