

Service-Level-Agreement (SLA)

A) Allgemeines

Die DRI Rosssdata GmbH, im Folgenden ROSSDATA genannt, erbringt IT-Dienstleistungen gemäß der jeweiligen Produkt- oder Leistungsbeschreibungen und der allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB). Sofern die Vermietung von Hardware-Ressourcen Bestandteil der Leistungen ist, so ist ROSSDATA bestrebt, die erbrachten Dienstleistungen mindestens zu der in diesem Service-Level-Agreement (im Folgenden „SLA“ genannt) festgelegten Qualität und Verfügbarkeit bereitzustellen.

Falls die vereinbarte Verfügbarkeit bei Vorliegen der sonstigen Voraussetzungen nicht erreicht werden kann, hat der Kunde einen Anspruch auf pauschalierten Schadenersatz.

B) Definitionen

1. "Service Level" sind die in dieser Vereinbarung (SLA) getroffenen Festlegungen hinsichtlich der Qualität und Verfügbarkeit der durch die ROSSDATA erbrachten IT-Dienstleistungen.
2. "Verfügbarkeit" ist der prozentuale Anteil eines Kalendermonats oder eines Jahres gemäß Ziffer B.4., in dem die bereitgestellte Dienstleistung nicht durch eine Ausfallzeit beeinträchtigt wurde.
3. "Ausfallzeit" ist der Zeitraum in Minuten, währenddessen eine Dienstleistung von einer Störung der Fehlerkategorie A, die in Abschnitt D) definiert wird, betroffen ist.
4. "Jahr" ist ein Zeitraum von 365 Kalendertagen oder 8.760 Stunden, in dem eine Dienstleistung erbracht wird. Das erste Jahr beginnt mit dem Tag der betriebsbereiten Bereitstellung der Dienstleistung und endet 365 Tage später.
5. "Karenzzeit" ist der Zeitraum, nach dessen Überschreitung eine Ausfallzeit zur Ermittlung der Zahlung von pauschalierem Schadenersatz gemessen wird. Innerhalb der je nach SLA- Kategorie zulässigen Karenzzeit wird mit der Entstörung begonnen.
6. "Wiederherstellungszeit" ist der Zeitraum, innerhalb dessen ROSSDATA bestrebt ist, eine Entstörung der Fehlerkategorie A erfolgreich zu enstören.
7. "Standard-SLA" ist das Merkmal einer Dienstleistung, das entsprechend eine bestimmte Verfügbarkeit ausdrückt.
8. "Qualifizierte Störung" ist ein länger als 30 Minuten andauernder Zustand, welcher nach Störungsannahme durch ROSSDATA in eine Fehlerkategorie gemäß Abschnitt D) eingestuft wurde.
9. "Vertragswert" ist das durch den Kunden zu entrichtende monatliche Entgelt für die Inanspruchnahme der vertraglich vereinbarten Dienstleistungen. Für Dienstleistungen, die variablen Entgelten unterliegen (z. B. Datentransfervolumen) ist der Vertragswert gleich dem Mittelwert der Höhe des Entgeltes der letzten drei Monate.
10. "Wartungsfenster" ist ein Zeitraum in denen periodisch geplante Arbeiten zum Erhalt der Betriebssicherheit durchgeführt werden. Diese Arbeiten beinhalten insbesondere Software-Updates oder Konfigurationsänderungen. Beeinträchtigungen der Verfügbarkeit innerhalb des Wartungsfensters gelten nicht als Störung gemäß Abschnitt D) dieser Vereinbarung.

C) Standard-SLA

1. Mit der Standard-SLA wird die prozentuale Verfügbarkeit der jeweiligen IT-Dienstleistung pro Jahr wie folgt festgelegt:
 - Standard- SLA: 99,50% (Ausfallzeit max. 43,8h p.a.)
 - Zulässige Karenzzeit: 4h
 - Angestrebte Wiederherstellungszeit: 12h
 - Wartungsfenster: Mo. - So. 16:30 – 08:30 Uhr
 - Ankündigung der Wartungsarbeiten: Nein

2. Von der Standard-SLA abweichende Verfügbarkeiten werden individuell vereinbart und bedürfen der Schriftform.

D) Fehlerkategorien

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

- Fehlerkategorie A
Eine länger als 10 Minuten andauernde, nicht durch den Kunden verursachte betriebsverhindernde Störung, für die keine Ersatzlösung zur Verfügung steht. Sie führt zu einer erheblichen Beeinträchtigung der Geschäftstätigkeit des Kunden.
- Fehlerkategorie B
Eine nicht durch den Kunden verursachte betriebsbehindernde Störung, für die keine Ersatzlösung zur Verfügung steht. Sie führt zu einer teilweisen 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.

E) Bereitstellung

1. ROSSDATA stellt die Dienstleistung spätestens zu dem in der Auftragsbestätigung genannten Termin zur Nutzung zur Verfügung. ROSSDATA behält sich jedoch vor, aus betrieblichen Gründen einen alternativen Termin zu benennen.
2. Pauschalverträge umfassen nur die bereitgestellten Dienstleistungen zum Zeitpunkt der Übergabe. Nachträgliche Konfigurationsänderungen und daraus resultierende IT-Service-Kosten werden separat in Rechnung gestellt. Vom Kunden oder Vertragspartnern des Kunden installierte Applikationen werden rein nach Aufwand gewartet und fallen nicht unter die Pauschalen.
3. Der Bereitstellungszeitraum beginnt mit dem Eingang einer Bestellung, zusammen mit allen weiteren zur Bearbeitung der Bestellung erforderlichen Informationen und endet mit dem Datum der Bereitstellungsanzeige durch ROSSDATA.
4. Falls ein verbindlich und schriftlich vereinbarter Bereitstellungstermin aus Gründen, die der Kunde nicht zu vertreten hat, nicht eingehalten werden kann, hat der Kunde einen Anspruch auf pauschalierten Schadenersatz in Höhe von 5% des Vertragswerts für jeden Tag der verspäteten Lieferung, maximal jedoch 100% des monatlichen Vertragswerts.
5. Sofern ROSSDATA zugestimmt hat, die Bereitstellung der Dienstleistung zu beschleunigen und ein Bereitstellungsdatum zu erreichen, dass vor dem vereinbarten Termin liegt, gilt dieser Termin als unverbindlich und die vorgenannten Regelungen bzgl. des pauschalierten Schadenersatzes gelten nicht für diesen alternativen Termin.

6. Wenn der Kunde bis zur Bereitstellung zusätzlich Änderungen an der bestellten Dienstleistungen wünscht, z.B. Soft- oder Hardware- Konfiguration oder Änderung von IP-Adressen, wird in Abstimmung mit dem Kunden ein neuer Bereitstellungstermin festgelegt.

F) Ausfallzeit

1. Die Messung der Ausfallzeit beginnt frühestens nach Überschreiten einer möglichen Karenzzeit, sobald durch Eröffnung eines Service-Tickets die gemeldete Störung als Fehler der Kategorie A eingestuft worden ist.
2. Die Ausfallzeit endet, sobald ROSSDATA die Störung beseitigt hat und die Beseitigung der Störung dem Kunden angezeigt wurde. Als Anzeige der Störungsbeseitigung gilt auch die automatische Wiederverfügbarkeit von Services, wie z.B. VPN-, RDP-, WWW- oder SMTP- Diensten bzw. deren Erreichbarkeit aus dem Internet oder Kunden- VPN.
3. Zeiträume in denen aufgrund nachfolgender Ereignisse bzw. Umstände eine Störung auftritt, gelten grundsätzlich nicht als Ausfallzeit:
 - i. der Kunde hat eine Störung gemeldet, obwohl keine Störung vorlag;
 - ii. eine vom Kunden beauftragte oder von ihm selbst vorgenommene und nicht durch die ROSSDATA geprüfte bzw. genehmigte Änderung hat zum Ausfall des Service geführt;
 - iii. Zeiträume, in denen planmäßig vorher angekündigte Wartungsarbeiten durchgeführt werden;
 - iv. eine Störung, die nicht auf die durch ROSSDATA bereitgestellte Dienstleistung zurückzuführen ist.
 - v. eine Störung, die auf das allgemeine Betriebsrisiko einer Internetanbindung zurückzuführen ist, z.B. Beeinträchtigungen durch DoS- Angriffe.
 - vi. Veränderungen an durch ROSSDATA im Auftrage des Kunden betriebenen Geräten, Anschlüssen, Netzwerklänen, Betriebssystemen und Applikationen die nicht von ROSSDATA durchgeführt wurden und die ordnungsgemäße Wiederinbetriebnahme erschweren oder verhindern;
 - vii. Zeiträume, die durch das allgemeine Betriebsrisiko einer IT-Infrastruktur zwingend zur ordnungsgemäßen Wiederinbetriebnahme notwendig sind, z.B. Überprüfung des Dateisystems oder die Zeitdauer der Datenrücksicherung in Abhängigkeit der Datenmenge innerhalb der Applikation des Kunden.
 - viii. Zeiträume, die innerhalb eines Wartungsfensters liegen.

G) Schadenersatz

1. Der Anspruch des Kunden auf pauschalierten Schadenersatz wegen Nichteinhaltung der Verfügbarkeit richtet sich für einen Monat und Standort
 - i. nach der Ausfallzeit im laufenden Jahr
 - ii. nach der Ausfallzeit im laufenden Kalendermonat
2. Die Höhe des pauschalierten Schadenersatzes wird je Vertrag aus der monatlichen Ausfallzeit bestimmt. Die Bewertung einer Stunde Ausfallzeit ist innerhalb eines Betriebsjahres unterschiedlich, je nachdem, ob diese Stunde beginnt, bevor oder nachdem die im Betriebsjahr kumulierte zugehörige Ausfallzeit den Wert der gemäß vereinbartem SLA zulässigen Ausfallzeit überschritten hat.
 - i. Vor Überschreiten der maximal zulässigen Ausfallzeit werden nur die Ausfallzeiten gewertet,

welche die Karenzzeit übersteigen. Hier beträgt der pauschalierte Schadenersatz 5% des monatlichen Vertragswerts für jede angefangene Stunde Ausfallzeit.

- ii. Nach Überschreiten der maximal zulässigen Ausfallzeit werden Ausfallzeiten sofort ohne Abzug einer Karenzzeit schadenersatzwirksam. Für jede angefangene Stunde Ausfallzeit beträgt der pauschalierte Schadenersatz 10% des monatlichen Vertragswerts.
3. Sofern nach einer Störung keine selbstständige Mitteilung durch ROSSDATA an den Kunden erfolgt, ist der vermeintliche Anspruch auf pauschalierten Schadenersatz vom Kunden innerhalb von 25 Kalendertagen nach dem Monat, in dem er entstanden ist, gegenüber ROSSDATA schriftlich geltend zu machen.
4. Der Schadenersatz erfolgt ausschließlich durch Gutschrift des Betrages auf dem bei ROSSDATA geführten Kundenkonto.
5. Der Kunde ist berechtigt, die der Gutschriftsmittteilung folgende Rechnung um diesen Betrag zu kürzen.

H) Ausnahmen bei der Ermittlung der Verfügbarkeit

Ausfälle aufgrund nachfolgender Ereignisse bzw. Umstände werden nicht zur Ermittlung der Verfügbarkeit herangezogen:

- i. Störungen der Software, sofern sich diese nicht auf die grundlegenden Eigenschaften, die zur Bereitstellung der Dienstleistung notwendig sind, auswirken. Fehler innerhalb der Software, die sich auf einzelne Funktionseigenschaften der Software beziehen, nicht aber die Verfügbarkeit der vertraglich vereinbarten Dienstleistung beeinträchtigen, mindern nicht die Verfügbarkeit und werden nicht als Fehlerkategorie A eingestuft.
- ii. Grundsätzlich werden Störungen ausgeschlossen, die nachweislich auf Fehler des Softwareherstellers zurückzuführen sind, sofern nicht ROSSDATA gleichzeitig Softwarehersteller ist. ROSSDATA wird generell die Fehlerbehebung beim jeweiligen Softwarehersteller unterstützen. Sofern im Falle eines kompletten Verlustes des Services (Fehlerkategorie A) eine Wiederherstellung der Funktionsfähigkeit aufgrund des Softwarefehlers misslingt, wird ROSSDATA eine entsprechende Ersatzlösung bereitstellen.
- iii. Ausfälle, die durch vom Kunden selbst installierte und/oder betriebene Applikationen sowie durch vom Kunden vorgenommene Konfigurationsänderungen entstehen. Die Installation von Applikationen oder Konfigurationen durch den Kunden dürfen nur in Absprache mit ROSSDATA geschehen. ROSSDATA wird nach der Installation von Kundenapplikationen und einer fehlerfreien Testphase das System in den Betrieb übernehmen, wobei der Kunde für die Applikation verantwortlich bleibt. (Fehlerbehebung innerhalb der Applikation, Kontrolle von Logfiles, Updates, Patches etc.).
- iv. Ausfälle aufgrund von Überlastungszuständen, insofern ROSSDATA den Kunden durch entsprechende Mitteilungen darauf hinweist, daß die Leistungsfähigkeit der zur Verfügung stehenden technischen Ressourcen nicht zum ordnungsgemäßen Betrieb der Applikation ausreicht, der Kunde aber keine Erweiterung vornimmt oder veranlasst.

I) Störungsmeldung- und Bearbeitung

1. Störungen können durch den Kunden 24h am Tag an 365 Tagen im Jahr gemeldet werden.
 2. Störungsmeldungen müssen grundsätzlich auf den vertraglich vereinbarten Kommunikationswegen bei der ROSSDATA eingehen. Das sind insbesondere die für Störungsmeldungen vorgesehene Telefonnummern und das Ticketsystem sowie die zugehörige Emailadresse service@dri.de. Detailinformationen dazu werden dem Kunden in der zu Beginn der Dienstleistung übermittelten Kundeninformation mitgeteilt.
 3. Entsprechend der mit dem Kunden vereinbarten Verfügbarkeit wird innerhalb der Karenzzeit mit der Entstörung begonnen.
 4. Die erste Rückmeldungen an den Kunden erfolgt unabhängig von der Fehlerkategorie nach spätestens 30 Minuten per E-Mail oder Ticketsystem. Weitere Rückmeldungen durch ROSSDATA an den Kunden erfolgen nur, falls sich neue Erkenntnisse zum Verlauf der Störung ergeben bzw. die Störung beseitigt wurde.
- i. falls der Kunde vertraglich vereinbarte Bestimmungen, Bedingungen, Fristen und Mitwirkungspflichten nicht einhält.
 - ii. falls der Kunde den Zugang für ROSSDATA, ihre Vertreter und/oder Zulieferer nicht wie gefordert gewährt, verzögert, oder die Erlaubnis zur Durchführung notwendiger Arbeiten verweigert oder nicht rechtzeitig erteilt.
 - iii. während einer vereinbarten Test- oder Konfigurationsphase.
 - iv. für alle Verträge mit einer Mindestlaufzeit von weniger als 12 Monaten, für die keine individuelle Vereinbarung getroffen wurde.
 - v. falls die Nichteinhaltung der Service Levels durch ROSSDATA auf Umstände zurückzuführen ist, die von ROSSDATA nicht zu vertreten sind.
 - vi. während der Aussetzung der Dienstleistung in Übereinstimmung mit den vertraglichen Regelungen.

Stand 25.04.2024

J) Änderungswünsche des Kunden

1. ROSSDATA überprüft alle Änderungswünsche des Kunden an Konfigurationen oder der Art der zu erbringenden Dienstleistung hinsichtlich der Einhaltung der vereinbarten Verfügbarkeiten. Sofern durch den Änderungswunsch des Kunden die Verfügbarkeit eingeschränkt wird, hat ROSSDATA das Recht, den Änderungswunsch des Kunden zurück zuweisen.
2. Geringfügige Änderungen sind direkt per Ticketsystem oder E-Mail an ROSSDATA zu richten. Änderungswünsche werden werktags, von Montag bis Freitag zwischen 8.30 und 16.30 Uhr entgegengenommen. Der Kunde erhält anschließend eine Auskunft, wann der Änderungswunsch umgesetzt wird. Die Umsetzung erfolgt nach terminlicher Abstimmung mit dem Kunden innerhalb eines geltenden Wartungsfensters.

Sofern der Änderungswunsch aufgrund ausdrücklicher Anweisung des Kunden außerhalb dieser Zeiten ausgeführt werden soll, muss eine Bestätigung seitens ROSSDATA erfolgen.

Erfolgt vor Ausführung des Änderungswunsches keine anderweitige Mitteilung durch ROSSDATA, so wird der Änderungswunsch nicht unentgeltlich ausgeführt und nach Aufwand gemäß der aktuellen Preisliste berechnet. Eine Zeiterfassung der durchgeführten Arbeiten liegt der jeweiligen Abrechnung bei.

3. Anfragen zu umfangreichen Änderungswünschen sind ausschließlich an den für den Kunden zuständigen Betreuer zu richten. Dieser erstellt ein entsprechendes Angebot. Bei Bedarf können Anfragen oder Aufträge für umfangreiche Änderungen auch über das Ticketsystem an ROSSDATA gerichtet werden. Damit stimmt der Kunde automatisch einer Berechnung nach Aufwand zu. Die Ausführung des Änderungswunsches erfolgt ausschließlich in Abstimmung mit dem Kunden.

K) Allgemeine Bestimmungen

1. Der Anspruch auf pauschalierten Schadenersatz für jeden betroffenen Vertrag und Monat beschränkt sich auf 100% des monatlichen Vertragswerts. Darüber hinausgehende Ansprüche, gleich welcher Art, sind ausgeschlossen.
2. Der Berechnung des pauschalierten Schadenersatzes werden ausschließlich die von ROSSDATA durchgeführten Messungen und Aufzeichnungen zu Grunde gelegt.
3. Dieses Service Level Agreement findet keine Anwendung: