

## Service-Level-Agreement (SLA)

Zwischen

**ProntoWeb GmbH**  
**Hörvelsinger Weg 35**  
**89081 Ulm**

– nachfolgend „Provider“ genannt –

und

– nachfolgend „Kunde“ genannt –

wird folgende Vereinbarung getroffen:

### § 1 Regelungsgegenstand

Die folgenden Bestimmungen dieses Service-Level-Agreements (SLA) konkretisieren die vom Provider geschuldeten Leistungen.

### § 2 Bezugssystem

Alle Leistungsangaben in diesem Service-Level-Agreement beziehen sich auf die vom Provider geschuldete Qualität der dem Kunden zur Nutzung angebotenen Software am Übergabepunkt des vom Provider betriebenen Datennetzes. Beeinträchtigungen im Bereich der Datenübertragung von diesem Übergabepunkt zum Kunden und/oder im Bereich der IT-Anlage des Kunden selbst bleiben außer Betracht.

### § 3 Service Levels

- (1) Der Provider erbringt die nachfolgend beschriebenen Services nach Wahl des Kunden gemäß der bei Vertragsschluss gültigen Preisliste.
- (2) Der Kunde kann für die Nutzung der Software zwischen den Verfügbarkeiten der Software in den durch die Kategorien A, B, C und D definierten Zeiträumen wählen.
- (3) Stellt der Provider die Software nicht im Rahmen der vereinbarten Verfügbarkeit vertragsgemäß zur Verfügung, hat der Kunde Anspruch auf Wiederherstellung der Verfügbarkeit gem. §§ 5 f.

### § 4 Verfügbarkeit

- (1) Der Provider bietet die Nutzung der Software am Übergabepunkt mit der nachfolgend beschriebenen Verfügbarkeit an:

Service-Kategorie	Wochentag	Zeitraum
Service-Kategorie A	Arbeitstag (Montag bis Freitag ohne bundesweite Feiertage)	7:00 bis 20:00 Uhr
Service-Kategorie B	wie Kategorie A	20:00 bis 24:00 Uhr
Service-Kategorie C	wie Kategorie A	2:00 bis 07:00 Uhr
Service-Kategorie D	Samstag	2:00 bis 24:00 Uhr
Service-Kategorie E	Sonn- und Feiertags	2:00 bis 24:00 Uhr

(2) Außerhalb der vom Kunden beauftragten Zeiträume ist der Provider nicht verpflichtet, die Anwendungssoftware zur Nutzung bereit zu stellen. Ist der von dem Kunden gebuchte Leistungs-Zeitraum abgelaufen, wird der Provider die Anwendung schließen.

(3) Die Verfügbarkeit ist nach folgenden Service-Kategorien definiert:

Service-Kategorie A	97,5 %
Service-Kategorie B	95 %
Service-Kategorie C	93 %
Service-Kategorie D	97,5 %
Service-Kategorie E	93,0 %

(4) Die tatsächlich erreichte Verfügbarkeit berechnet sich auf der Grundlage des auf die jeweilige Service-Kategorie entfallenden Zeitraums auf täglicher Basis. Die Software ist verfügbar, wenn auf sie in dem jeweiligen Zeitraum entsprechend dem dazu vereinbarten prozentualen Anteil gemäß den in der Anlage „ASP-Systemspezifikation“ festgehaltenen Qualitäts-Werten zugegriffen werden konnte.

(5) Bei der Berechnung der tatsächlichen Verfügbarkeiten gelten dem Provider nicht zurechenbare Ausfallzeiten als verfügbare Zeiten. Diese unschädlichen Ausfallzeiten sind

- mit dem Kunden abgestimmte Wartungs- oder sonstige Leistungen, durch die ein Zugriff auf die Anwendungssoftware nicht möglich ist;
- unvorhergesehen erforderlich werdende Wartungsarbeiten, wenn diese Arbeiten nicht durch eine Verletzung der Pflichten des Providers zum Erbringen der Services verursacht wurden (höhere Gewalt, insbesondere nicht vorhersehbare Hardwareausfälle, Streiks, Naturereignisse etc.);
- Ausfallzeiten aufgrund von Viren- oder Hackerangriffen, soweit der Provider die vereinbarten, mangels Vereinbarung die üblichen Schutzmaßnahmen getroffen hat;
- Ausfallzeiten aufgrund von Vorgaben des Kunden, aufgrund von Nichtverfügbarkeiten der Ausstattung des Kunden oder aufgrund anderer durch den Kunden verursachte Unterbrechungen (zB unterbleibende Mitwirkungsleistungen des Kunden);
- Ausfallzeitverlängerungen, die aufgrund einer Blockierung des Konsolen- bzw. Remote-Zugangs durch den Kunden verursacht wurden;

- Ausfallzeiten aufgrund von Vorgaben des Software-Herstellers;
- Ausfallzeiten für das Einspielen von dringend notwendigen Security Patches;
- Ausfallzeiten aufgrund von Software-Fehlern in Kundenanwendungen oder aufgrund von durch Kundenanwendungen oder -daten ausgelösten Fehlern in der System- und System-nahen Software;
- Ausfallzeiten, die durch Dritte (nicht dem Provider zurechenbare Personen) verursacht werden.

Planmäßige Wartungsarbeiten und Datensicherungen werden täglich in der Zeit von 0:00 bis 2:00 Uhr durchgeführt. In dieser Zeit ist ein Betrieb nicht möglich.

(6) Der Kunde übernimmt es als Obliegenheit, Beeinträchtigungen der Softwarenutzung dem Provider zu melden. Der Provider wird sich bemühen, die Beeinträchtigungen unverzüglich zu beseitigen. Ein Anspruch auf Wiederherstellung der Nutzbarkeit der Software besteht nicht, soweit die vereinbarte Verfügbarkeit gewährleistet ist.

## § 5 Prioritäten

Entsprechen die Leistungen des Providers nicht den nach diesem Service-Level-Agreement festgelegten Werten, so soll der Provider im Falle der Beeinträchtigung sowohl der Verfügbarkeit als auch der Leistungsqualität, zunächst die Verfügbarkeit der Leistungen, dann den geschuldeten Datendurchsatz, das Antwortzeitverhalten, die Paketverzögerung und schließlich die Paketverlustrate wiederherstellen.

## § 6 Störungsmeldung, Wiederherstellung der Leistungen

(1) Der Kunde kann die Nichteinhaltung der Verfügbarkeit als Störung melden. Er wird Meldungen zu Störungen, die nach diesem SLA behandelt werden sollen, nur über die ihm vom Provider bekannt gegebene Störungshotline durch die hierzu geschulten und autorisierten Mitarbeiter abgeben. Meldet der Kunde eine Störung, so wird er dem Provider die Beschreibung der Störung gemäß Abs. 2 angeben. Bei der Meldung der Störung hat der Kunde anzugeben, welche Personen dem Provider als Ansprechpartner beim Kunden für diese Störung zur Verfügung stehen und wie sie telefonisch zu erreichen sind. Die Ansprechpartner sind so zu benennen, dass der Provider sich während der Dauer der Störung zumindest innerhalb der Geschäftszeiten des Kunden stets und unmittelbar an einen der benannten Ansprechpartner wenden kann.

(2) Störungen, die den Regelungen dieses SLA unterliegen, werden wie folgt klassifiziert:

Priorität	Klassifizierung	Beschreibung	Reaktionszeit (R)
I.	dringend	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Die geschuldete Verfügbarkeit sinkt in einem Zeitraum von zumindest 15 Minuten auf unter 50 % oder entfällt für einen ununterbrochenen Zeitraum von zumindest 10 Minuten vollständig und/oder</li> <li>• die Qualität der Leistung im Datennetz des Providers unterschreitet für mehr als 90 Minuten im Durchschnitt die nachfolgenden Werte               <ul style="list-style-type: none"> <li>– Antwortzeitverhalten <input type="checkbox"/></li> <li>– Datendurchsatz (übertragene Datenmenge/Zeit): <input type="checkbox"/></li> </ul> </li> </ul>	R = 30 min

Priorität	Klassifizierung	Beschreibung	Reaktionszeit (R)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Paketverzögerung (Zeitbedarf, um eine Nachricht von A nach B zu senden) und Jitter (Varianz der Paketverzögerung) <input type="checkbox"/></li> <li>- Paketverlustrate <input type="checkbox"/></li> </ul>	
II.	hoch	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Verfügbarkeit sinkt in einem Zeitraum von zumindest 60 Minuten auf unter 50 %</li> </ul>	R = 120 min
III.	niedrig	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Die Verfügbarkeit sinkt in einem Zeitraum von zumindest 240 Minuten auf unter 50 %</li> </ul>	R = 360 min

Erreicht die Störung eine höhere Prioritätsstufe, so hat der Kunde dies dem Provider unverzüglich mitzuteilen. Die Reaktionszeit berechnet sich vom Eingang der Störungsmeldung des Kunden beim Provider an. Maßgebend für die Zuordnung einer Störung zu einer Störungsklasse ist das Vorliegen der in der Störungs-Beschreibung angegebenen Merkmale.

(4) Der Provider verpflichtet sich, bei Eingang einer ordnungsgemäßen Störungsmeldung des Kunden spätestens innerhalb der festgelegten Reaktionszeiten mit der Analyse und möglichst schon mit der Beseitigung der Störung zu beginnen. Die Arbeiten zur Störungsbeseitigung erfolgen im Rahmen der Möglichkeiten des Providers unter Beachtung seiner vertraglichen Pflichten. Ein Anspruch auf die Beseitigung der Störung innerhalb einer bestimmten Zeit folgt aus der Vereinbarung der Reaktionszeiten nicht.

(5) Eine vom Provider zu behebende Störung liegt nicht vor bei Beeinträchtigungen der Datenübertragung außerhalb des vom Provider betriebenen Datennetzes, zB durch Leitungsausfall oder -störung bei anderen Providern oder Telekommunikationsanbietern, oder einer vertragswidrigen Inanspruchnahme der bereitgestellten Systemkapazitäten, zB durch eine überhöhte Zahl der Zugriffe durch den Kunden.

(6) Die Reaktionszeit für die Wiederherstellung der geschuldeten Leistungen läuft bei Störungen der Priorität III ausschließlich während der Zeiträume, die von den vom Kunden gebuchten Service-Kategorien A, B, C, D oder E erfasst werden.

(7) Die Behandlung von Störungen, die nicht in Abs. 2 definiert sind, richtet sich allein nach dem ASP-Vertrag.

## § 7 Berichte, Geltendmachung der Ansprüche

(1) Der Provider stellt dem Kunden monatlich eine aufbereitete Übersicht über die Einhaltung der vereinbarten Verfügbarkeit und Qualität der Leistung zur Verfügung. Darüber hinaus kann der Kunde die aktuellen Daten jederzeit online abfragen.

(2) Dem Kunden stehen die Rechte nach § 8 und § 9 nur dann zu, wenn er ihre Geltendmachung unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von zwei Wochen nach Zugang der monatlichen Übersicht über die Einhaltung der vereinbarten Verfügbarkeit und Qualität der Leistung dem Provider schriftlich anzeigt.

## § 8 Vergütungspflicht im Störfall

(1) Die nachfolgenden Regelungen ergänzen die gesetzlichen Bestimmungen zur Gewährleistung, ohne sie zu verdrängen. Der Kunde ist jederzeit berechtigt, die ihm zustehenden Rechte wegen der Nichtgewährung der Softwarenutzung und der Pflichtverletzung bei der Durchführung der Service-Leistungen geltend zu machen. Macht er diese Rechte geltend, kann er die nachfolgenden Rechte nur in einem hierüber hinausgehenden Umfang geltend machen.

(2) Für die Zeit, für die eine Störung der Priorität I vorliegt, ist der Kunde von der Entrichtung des für die Überlassung der Software vereinbarten Entgelts befreit.

(3) Für die Zeit, für die eine Störung der Priorität II oder III vorliegt, ist der Kunde von der Entrichtung des Entgeltes für die Überlassung der Software in Höhe von 80 % befreit, es sei denn, er kann nachweisen, dass aufgrund der Mängelhaftungsverpflichtung des Providers eine darüberhinausgehende Befreiung von seiner Vergütungspflicht eingetreten ist.

## § 9 Vertragsstrafe

(1) Der Provider verwirkt eine Vertragsstrafe in Höhe von 100,- EUR, wenn er eine Störung der Priorität I nicht innerhalb eines Zeitraumes von 60 min nach Ablauf der Reaktionszeit beseitigt und dies zu vertreten hat.

(2) Ein selbstständiger Anspruch auf die Wiederherstellung der geschuldeten Leistung innerhalb des genannten Zeitraums wird hierdurch ungeachtet des Anspruchs des Kunden auf Mangelbeseitigung nicht begründet. Dementsprechend wirkt sich der bloße Ablauf der Frist auch nicht verzugsbegründend aus.

(3) Die Vertragsstrafe ist auf einen etwaigen Schaden, den der Kunde aus der ihr zugrunde liegenden Pflichtverletzung erleidet, anzurechnen.

## § 10 Kündigung

Treten innerhalb eines Zeitraums von vier Wochen drei Störungen der Priorität I oder acht Störungen der Priorität II auf, so kann der Kunde den Vertrag mit einer von ihm zu bestimmenden Auslauffrist von bis zu acht Wochen kündigen.

## § 11 Vergütung

Eine gesonderte Vergütung für die Erbringung der Services nach diesem SLA wird nicht erhoben. Hat der Kunde dem Provider jedoch eine Störung gemeldet und stellt sich nach einer Prüfung heraus, dass die Störung nicht innerhalb des Datennetzes des Providers aufgetreten ist, kann der Provider dem Kunden die zur Störungserkennung erbrachten Leistungen zu den für solche Leistungen geltenden Stundensätzen des Providers in Rechnung stellen, es sei denn, der Kunde hätte auch bei Anstrengung der erforderlichen Sorgfalt nicht erkennen können, dass die Störung nicht innerhalb des Datennetzes des Providers, aufgetreten ist.

Ort, Datum

Name Kunde

.....  
Unterschrift Kunde

Ort, Datum

Name Provider

.....  
Unterschrift Provider