

Service Level Agreement Cloud (SLA Cloud)

Stand: Chemnitz, 3. Januar 2019

1 Anwendungsbereich

1.1 Dieses Service Level Agreement legt fest, welche Qualität die von c.a.p.e. IT erbrachte Leistung der Managed Cloud aufweisen muss.

1.2 Die Besonderen Geschäftsbedingungen Cloud („BesGB Cloud“) gelten ergänzend.

2 Leistungsumfang; Vertragsgegenstand

2.1 c.a.p.e. IT ist aufgrund des Cloudvertrags verpflichtet, die KIX-Komponenten für den Auftraggeber zu speichern und ablaufen zu lassen, den Mitarbeitern des Auftraggebers den Zugriff auf die KIX-Komponenten zu gewähren und ihn aufrechtzuerhalten (Cloudleistungen).

2.2 Die vom Cloudvertrag erfassten KIX-Komponenten („betreute Komponenten“) werden vom Auftraggeber festgelegt. Cloudleistungen werden für KIX und KIX Professional (gem. BesGB Projekt) und sonstige KIX-Zusatzmodule angeboten. Die im konkreten Fall betreuten Komponenten ergeben sich aus dem Angebot bzw. der Bereitstellungsanzeige.

2.3 Die Cloudleistungen umfassen die in der Leistungsübersicht Managed Cloud beschriebenen Parameter:

3 Funktionsstörungen

3.1 c.a.p.e. IT sichert dem Auftraggeber die Reaktion auf die Beseitigung von Funktionsstörungen zu. Eine Funktionsstörung liegt vor, wenn der Auftraggeber auf eine betreute Komponente nicht zugreifen kann, sei es weil die betreute Komponente nicht vertragsgemäß gespeichert ist, wegen Störungen in der Cloudumgebung nicht abgelaufen lassen werden kann oder weil einem Mitarbeiter kein Zugriff gewährt oder der Zugriff nicht vertragsgemäß aufrechterhalten wurde.

3.2 Es werden die Störungsklassen „2-kritisch“, „1-normal“ und „0-Funktionswunsch“ unterschieden.

3.2.1 2-Kritisch:

Die Störung führt zum Ausfall des gesamten Systems und tangierender IT-Systeme; die Störung ist geschäftskritisch; die Datenhaltung ist von der Störung betroffen; das Arbeiten ist nicht mehr möglich.

3.2.2 1-Normal

Die Störung beeinträchtigt das System oder einzelne geschäftsrelevante Funktionen nicht wesentlich; die Datenhaltung ist nicht betroffen; das Arbeiten wird behindert, aber nicht eingeschränkt.

3.2.3 0-Funktionswunsch

Es liegt keine Funktionsstörung vor. Vielmehr handelt es sich um eine Änderungsanfrage zum System.

4 Meldung einer Funktionsstörung

4.1 Funktionsstörungen werden durch so genannte Calls gemeldet (Erstmeldungen im Sinne dieses Vertrags).

4.2 Calls können von allen Mitarbeitern des Auftraggebers gemeldet werden, die auf den Servicevertrag, die Servicevertragsnummer oder ein anderes eindeutiges Kriterium des Servicevertrages verweisen können.

4.3 Calls können per Web, E-Mail oder Telefon erfolgen:

4.3.1 Ein Call über das Internet ist die Anzeige einer Funktionsstörung mittels eines bereitgestellten webbasierten Störungsmeldesystems. Es dient der Meldung von Funktionsstörungen. Ein Call über das Internet erfolgt über die in der Bereitstellungsanzeige zum Servicevertrag festgelegten Webseite.

4.3.2 Ein Call per E-Mail ist die Anzeige einer Funktionsstörung mittels einer bereitgestellten zentralen Support-E-Mail-Adresse zur Störungsmeldung. Ein Call per E-Mail erfolgt über die in der Bereitstellungsanzeige zum Servicevertrag festgelegten E-Mail-Adresse.

4.3.3 Ein Call per Telefon ist die Anzeige einer Funktionsstörung mittels einer zentralen Telefon-Hotline zur direkten Kommunikation. Ein Call per Telefon erfolgt über die in der Bereitstellungsanzeige zum Servicevertrag festgelegten Telefonnummer.

4.4 Calls können nur auf den vereinbarten Kommunikationswegen erfolgen. Calls sind 24 Stunden am Tag an allen 365 Tagen des Jahres möglich. c.a.p.e. IT reagiert auf die Erstmeldung jedoch nur innerhalb der Servicezeit. Die Servicezeit ist die Zeit des betreuten Betriebs, in der das Support-Team zur Analyse und Behebung der Funktionsstörung zur Verfügung steht. Sie ist abhängig vom bestellten Cloudpaket. Alle Zeiten außerhalb der Servicezeit sind unbetreuter Betrieb.

Die Parteien vereinbaren die Servicezeiten, die sich aus dem Angebot und dessen Anhang bzw. der Leistungsübersicht Managed Cloud zum Stand der Auftragserteilung ergeben.

Die Parteien vereinbaren die Kommunikationswege, die sich aus dem Angebot und dessen Anhang bzw. der Leistungsübersicht Managed Cloud zum Stand der Auftragserteilung ergeben.

4.5 Erfolgt ein Call per Telefon außerhalb der Servicezeit, hat der Melder eine Meldungsnachricht auf der geschalteten Mailbox zu hinterlassen. Dabei sind neben der Beschreibung der Funktionsstörung (Ziffer 4.6 dieses SLA Cloud) Unternehmen, Name, Vorname und Kontaktdaten anzugeben.

4.6 Der Melder hat bei einem Call per E-Mail oder Web eine möglichst detaillierte Meldung der Funktionsstörung vorzunehmen und einen Vermerk in Textform darüber anzufertigen. Nach Übermittlung des Vermerks wird c.a.p.e. IT im Rahmen der zeitlichen Maßgaben gemäß Ziffer 5 dieses SLA Cloud reagieren.

5 Reaktion auf Calls

5.1 c.a.p.e. IT wird mit dem Auftraggeber nach Eingang des Calls innerhalb der vereinbarten Reaktionszeit Kontakt aufnehmen. Reaktionszeit ist die Zeit zwischen Eingang des Calls und der Kontaktaufnahme durch c.a.p.e. IT. Die Reaktionszeit beginnt immer innerhalb der Servicezeit und läuft auch nur während der Servicezeit. Bei Calls, die außerhalb der Servicezeit eingehen, beginnt die Reaktionszeit mit dem Beginn der nächsten Servicezeit. Weitere Reaktionen durch die c.a.p.e. IT an den Auftraggeber erfolgen nur, falls sich neue Erkenntnisse zum Verlauf der Störungen ergeben bzw. die Störung beseitigt wurde.

5.2 Die Parteien vereinbaren die Reaktionszeiten, die sich aus dem Angebot und dessen Anhang bzw. der Leistungsübersicht Managed Cloud zum Stand der Auftragserteilung ergeben.

5.3 c.a.p.e. IT wird Arbeiten aufgrund des Vertrags nur innerhalb der Servicezeit durchführen.

6 Beseitigung der Funktionsstörung

6.1 c.a.p.e. IT wird versuchen, die Funktionsstörung innerhalb der Lösungszeit zu beheben. Die Lösungszeit ist die Zeit bis zur Beseitigung von Funktionsstörungen. Sie beginnt mit der Reaktion auf eine Störung (Störungsannahme/ Kontakt zur Rückfrage). Die Lösungszeit beginnt immer innerhalb einer definierten Servicezeit und läuft auch nur während der Servicezeit. Die Implementierung der Lösung erfolgt in Abstimmung mit dem Auftraggeber.

6.2 Die Parteien vereinbaren die Lösungszeiten, die sich aus dem Angebot und dessen Anhang bzw. der Leistungsübersicht Managed Cloud zum Stand der Auftragserteilung ergeben.

6.3 Zur Beseitigung der Funktionsstörung gehört die Eingrenzung der Störungsursache, die Fehlerdiagnose sowie die Behebung des Problems, wenn dies mit vertretbarem Aufwand möglich ist. c.a.p.e. IT behält sich die Art der Beseitigung der Funktionsstörung vor. Sollte eine Funktionsstörung im Einzelfall nicht beseitigt werden können, so wird c.a.p.e. IT dem Auftraggeber, wenn und soweit dies möglich ist, einen Workaround zu Verfügung stellen.

6.4 Wartet c.a.p.e. IT auf eine Rückmeldung oder Zuarbeit des Auftraggebers oder einer seiner Dienstleister, so verlängern sich die Zeiträume der Serviceparameter Reaktionszeit und Lösungszeit um die jeweilige Wartezeit.

6.5 Sollte sich herausstellen, dass der Auftraggeber Funktionsstörungen durch eine fehlerhafte Bedienung oder ein unsachgemäßes Einwirken auf die betreuten Komponenten verursacht oder er sie sonst zu vertreten hat, hat der Auftraggeber für die insoweit entstehenden Folgen selbst einzustehen. Ferner kann c.a.p.e. IT verlangen, dass die aufgewendete Zeit mit dem vertraglich festgelegten Stundensatz vergütet wird.

7 Verfügbarkeit

7.1 c.a.p.e. IT sichert dem Auftraggeber die Verfügbarkeit und Zuverlässigkeit der von c.a.p.e. IT gehosteten KIX-Komponenten zu. Verfügbarkeit ist der prozentuale Anteil eines Jahres, in dem die betreuten Komponenten für den Auftraggeber zur Nutzung verfügbar sind. Ausfallzeit ist der Zeitraum in Minuten, währenddessen die betreuten Komponenten von einer Störung der Störungsklasse 2-kritisch betroffen sind. Die Ausfallzeiten werden nur innerhalb der Servicezeiten aufsummiert.

7.2 Die Parteien vereinbaren die Verfügbarkeit, die sich aus dem Angebot und dessen Anhang bzw. der Leistungsübersicht Managed Cloud zum Stand der Auftragserteilung ergibt.

7.3 Das Jahr ist ein Zeitraum von 365 aufeinander folgenden Kalendertagen oder 8760 aufeinander folgenden Stunden, in dem die Cloudleistungen erbracht werden. Das erste Jahr beginnt mit dem Tag der betriebsbereiten Bereitstellung des Systems zur Nutzung und endet 365 Tage später.

7.4 Systemausfälle, während der Datensicherung, zur Fehlersuche und bei unerwarteten Systemausfällen, gehen nicht zu Lasten der geschuldeten Verfügbarkeit. Wartungsarbeiten werden, in der Regel während der Servicezeiten durchgeführt.

7.5 Weitere und weitergehende Leistungen (zum Beispiel eine höhere Mindestverfügbarkeit (Hochverfügbarkeit), Sonderauswertungen oder das Cloud weiterer Programme) können zwischen den Parteien gesondert vereinbart werden. In diesem Fall werden die Parteien diesem Vertrag eine entsprechende Änderungs- bzw. Ergänzungsvereinbarung beifügen, die auch die zwischen den Parteien zu vereinbarende Vergütung für die Erbringung der zusätzlichen Leistungen regelt.

8 Rechtsfolgen bei qualitativen Leistungsstörungen; pauschalierter Schadensersatz

Sind die betreuten Komponenten nicht im zugesicherten Umfang (Ziffer 7.2 dieses SLA Cloud) verfügbar oder wurde die vereinbarte Reaktionszeit oder Lösungszeit überschritten, hat c.a.p.e. IT pauschalierten Schadensersatz zu leisten. Der pauschalierte Schadensersatz beträgt 5% des Vertragswerts eines Quartals (d.h. 5% von $\frac{1}{4}$ der Vergütung für ein Vertragsjahr) je angefangener Stunde.