

## Service Level Agreement (SLA) der AL Kompass GmbH

---

### 1. Einleitung

1.1 Zwischen AL Kompass GmbH (nachfolgend: „AL Kompass“), Merkenicher Straße 132, 50735 Köln und dem Vertragspartner (nachfolgend: „Partner“ oder „Lizenznehmer“ genannt) wird folgende Vereinbarung geschlossen:

### 2. Regelungsgegenstand

2.2 Die nachfolgenden Bestimmungen dieses Service-Level-Agreements (nachfolgend: „SLA“ genannt) konkretisiert die von AL Kompass nach dem SaaS-Vertrag geschuldeten Zugang zu der Advision360-Software in zeitlicher und technischer Hinsicht.

### 3. Service Level

- 3.1 AL Kompass erbringt die nachfolgenden beschriebenen Services gemäß der bei Vertragsschluss gültigen Preisliste.
- 3.2 Stellt AL Kompass die Software nicht im Rahmen der geschuldeten Verfügbarkeit zur Verfügung, hat der Partner Anspruch auf Wiederherstellung der Verfügbarkeit gemäß Ziffer 7 f dieses SLA.

### 4. Technische Verfügbarkeit

4.1 Alle nicht zeitbasierten Leistungsangaben in diesem SLA beziehen sich auf die Qualität der dem Partner zur Nutzung angebotenen Advision360-Software am Übergabepunkt des von AL Kompass betriebenen Datennetzes gemäß der Leistungsbeschreibung. Beeinträchtigungen im Bereich der Datenübertragung von diesem Übergabepunkt zum Partner und/oder im Bereich der IT-Anlage des Partners selbst bleiben außer Betracht.

### 5. Zeitliche Verfügbarkeit

5.1 Die zeitliche Verfügbarkeit gibt den prozentualen Anteil des vom Service-Level erfassten Zeitraums an, für den die Advision360-Software nach den folgenden Maßgaben am Übergabepunkt zur Verfügung steht:

Service-Kategorie	Wochentag	Zeitraum
Service-Level in Bezug auf die Verfügbarkeit des Systems	Montag bis Sonntag	0.00 bis 24.00 Uhr

5.2 Die zeitliche Verfügbarkeit ist für die vorgenannten Zeiträume wie folgt definiert: Service-Level 99,0 %.

5.3 Die tatsächlich erreichte zeitliche Verfügbarkeit berechnet sich auf der Grundlage des auf den Service-Level entfallenden Zeitraums auf jährlicher Basis.

5.4 Bei der Berechnung der tatsächlichen Verfügbarkeiten gelten der AL Kompass nicht zurechenbare Ausfallzeiten als verfügbare Zeiten. Diese unschädlichen Ausfallzeiten sind:

- mit dem Partner 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 von AL Kompass zum Erbringen der Services verursacht wurden (höhere Gewalt, insbesondere nicht vorhersehbare Hardwareausfälle, Streiks, Naturereignisse, Pandemien etc.);
- Ausfallzeiten aufgrund von Viren- oder Hackerangriffen, soweit AL Kompass die vereinbarten, mangels Vereinbarung die üblichen Schutzmaßnahmen getroffen hat;
- Ausfallzeiten aufgrund von Vorgaben des Partners, aufgrund von Nichtverfügbarkeiten der Ausstattung des Partners oder aufgrund anderer durch den Partner verursachte Unterbrechungen (z. B. unterbliebene Mitwirkungsleistungen des Partners);
- Ausfallzeitverlängerungen, die aufgrund einer Blockierung des Konsolen- bzw. Remote- Zugangs durch den Partner verursacht wurden;
- Ausfallzeiten für das Einspielen von dringend notwendigen Security Patches;
- Ausfallzeiten aufgrund von Software-Fehlern in Partneranwendungen oder aufgrund von durch Partneranwendungen oder –daten ausgelösten Fehlern in der System- und systemnahen Software;
- Ausfallzeiten, die durch Dritte (nicht dem Partner zurechenbare Personen) verursacht werden.

5.5 Planmäßige Wartungsarbeiten werden werktags in der Zeit von 23.00 Uhr bis 06:00 Uhr durchgeführt. Die Wartungsarbeiten werden angekündigt, so dass in Abstimmung mit dem Partner der genaue Zeitraum der Wartungsarbeiten festzulegen ist.

## Service Level Agreement (SLA) der AL Kompass GmbH

### 6. Geschuldete Verfügbarkeiten

- 6.1 Die Advision360-Software ist zeitlich und technisch verfügbar, wenn auf diese in dem nach Ziffer 5.2 bis Ziffer 5.5 dieses SLA maßgeblichen Zeitraum zugegriffen werden kann und dabei die in der Leistungsbeschreibung festgehaltenen Qualitätswerte am Übergabepunkt eingehalten werden (geschuldete Verfügbarkeit).
- 6.2 Der Partner übernimmt es als Obliegenheit, Beeinträchtigungen der Verfügbarkeit AL Kompass zu melden. AL Kompass wird sich bemühen, die Beeinträchtigungen unverzüglich zu beseitigen. Ein Anspruch auf Wiederherstellung der Verfügbarkeit der Software besteht nicht, soweit die vereinbarte Verfügbarkeit gewährleistet ist.

### 7. Störungsmeldung, Wiederherstellung der Leistung

- 7.1 Der Partner kann die Nichteinhaltung der geschuldeten Verfügbarkeit als Störung melden. Er wird Meldungen zu Störungen, die nach diesem SLA behandelt werden sollen, nur über die ihm von AL Kompass bekannt gegebene E-Mail-Adresse ([info@advision360.de](mailto:info@advision360.de)) durch die hierzu geschulten und autorisierten Mitarbeiter geben. Meldet der Partner eine Störung, so wird er AL Kompass die Beschreibung der Störung gemäß Ziffer 7.2 dieses SLA angeben. Bei der Meldung der Störung hat der Partner anzugeben, welche Personen AL Kompass als Ansprechpartner beim Partner für diese Störung zur Verfügung stehen und wie sie telefonisch zu erreichen sind. Die Ansprechpartner sind so zu benennen, dass AL Kompass sich während der Dauer der Störung zumindest innerhalb der Geschäftszeiten des Partners stets und unmittelbar an einen der benannten Ansprechpartner wenden kann.

- 7.2 Störungen, die Regelungen dieses SLA unterliegen, werden wie folgt klassifiziert:

Priorität	I.
Klassifikation	Dringend
Beschreibung	Fehler mit schwerem Einfluss auf den Betrieb der Advision360-Software bzw. Fehler mit schwerem Einfluss, der zu Fehlfunktionen der Advision360-Software führt. Fehler nach der Priorität I setzt voraus, dass alle Benutzer oder die Mehrzahl der Benutzer des Partners nicht mehr arbeitsfähig sind.
Reaktionszeit (R)* Wiederherstellungszeit (W) Fehlerbehebungszeiten (F)	R = 60 Minuten W = 4 Stunden (während der regulären Geschäftszeiten) F = Zwei Werktage
Priorität	II.
Klassifikation	Hoch
Beschreibung	Fehler mit vertretbarem Einfluss auf den Betrieb. Der Fehler hat einen vertretbaren Einfluss auf den Betrieb, sofern Funktionsunterbrechungen vorliegen, die die Advision360-Software in wesentlichen Teilen der Leistung für eine wirtschaftlich sinnvolle Nutzung stark einschränken oder mehrere Benutzer des Partners nicht mehr arbeitsfähig sind. Fehler nach der Priorität II setzt voraus, dass die Benutzer des Partners in ihrer Arbeit wesentlich eingeschränkt werden.
Reaktionszeit (R)* Wiederherstellungszeit (W) Fehlerbehebungszeiten (F)	R = 60 Minuten W = 8 Stunden (während der regulären Geschäftszeiten) F = Fünf Werktage
Priorität	III.
Klassifikation	Niedrig
Beschreibung	Fehler ohne Einfluss auf den Betrieb, insbesondere optische Bugs oder Typos.
Reaktionszeiten (R)* Fehlerbehebung (F)	R = 120 Minuten F = Umsetzung bis spätestens zum nächst geplanten Updaterelease

\* Zur Gewährleistung der Reaktionszeiten gilt Folgendes: Während der Geschäftszeiten Montag – Freitag mit Ausnahme der gesetzlichen Feiertage (08.00-18.00 Uhr) besteht eine telefonische und elektronische Erreichbarkeit per Telefon und E-Mail. Außerhalb der Geschäftszeiten wird durch den Bereitschaftsdienst ausschließlich eine telefonische Erreichbarkeit gewährleistet.

- 7.3 Erreicht die Störung eine höhere Prioritätsstufe, so hat der Partner dies AL Kompass unverzüglich mitzuteilen. Die Reaktionszeit berechnet sich vom Eingang der Störungsmeldung des Partners bei AL Kompass an. Maßgeblich für die Zuordnung einer Störung zu einer Störungsklasse ist das Vorliegen der in der Störungsbeschreibung angegebenen Merkmale.
- 7.4 AL Kompass verpflichtet sich bei Eingang einer ordnungsgemäßen Störungsmeldung des Partners, 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 technischen und betrieblichen Möglichkeiten von AL Kompass unter Beachtung ihrer vertraglichen Pflichten. Ein Anspruch auf die Beseitigung der Störung innerhalb einer bestimmten Zeit folgt aus der Vereinbarung der Reaktionszeiten nicht.

## Service Level Agreement (SLA) der AL Kompass GmbH

- 7.5** Eine von AL Kompass zu behebende Störung liegt nicht vor bei Beeinträchtigungen der Datenübertragung außerhalb des von AL Kompass betriebenen Datennetzes, z. B. durch Leitungsausfall oder –störung bei anderen Providern oder Telekommunikationsanbietern, oder einer vertragswidrigen Inanspruchnahme der bereitgestellten Systemkapazitäten, z. B. durch eine überhöhte Zahl der Zugriffe durch den Partner.
- 7.6** Dem Partner ist bekannt, dass es trotz der Datensicherung durch AL Kompass bei der Wiederherstellung zu partiellen Datenverlusten kommen kann. Zwar erstellt AL Kompass täglich inkrementelle Datensicherungen und wöchentlich vollständige Datensicherungen. Dies hat bei der inkrementellen Datensicherung zur Folge, dass nach einem Einspielen der Datensicherung die Software auf dem Stand der Speicherung, also dem Stand des Vortages, steht. Ebenso verhält es sich bei den wöchentlichen, vollständigen Datensicherungen. Hier wird nach dem Einspielen der Datensicherung die Software auf dem Stand der letzten Datensicherung aus der Vorwoche zurückgesetzt.
- 7.7** Die Mängelhaftung aus dem SaaS-Vertrag bleibt unberührt.

### **8 Vergütungspflicht im Störfall**

- 8.1** Die nachfolgenden Regelungen stellen die Bestimmungen zur Mängelhaftung nach dem SaaS-Vertrag dar. Der Partner 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 die Rechte geltend, kann er die nachfolgenden Rechte nur in einem hierüber hinausgehenden Umfang geltend machen.
- 8.2** Für die Zeit, für die eine Störung der Priorität I vorliegt, ist der Partner von der Entrichtung des für die Überlassung der Software vereinbarten Entgelts befreit.
- 8.3** Für die Zeit, für die eine Störung der Priorität II vorliegt, ist der Partner von der Entrichtung des Entgelts für die Überlassung der Software in Höhe von 50 % befreit, es sei denn, er kann nachweisen, dass aufgrund der Mängelhaftungsverpflichtung seitens AL Kompass eine darüberhinausgehende Befreiung von seiner Vergütungspflicht eingetreten ist.
- 8.4** Störungen der Priorität III berechtigen den Partner nicht zu einer Befreiung des Entgelts für die Überlassung der Software.

### **9 Vergütung**

- 9.1** Eine gesonderte Vergütung für die Erbringung der Services nach diesem SLA wird nicht erhoben. Hat der Partner AL Kompass jedoch eine Störung gemeldet und stellt sich nach einer Prüfung heraus, dass die Störung nicht innerhalb des Datennetzes von AL Kompass aufgetreten ist, kann AL Kompass dem Partner die zur Störungserkennung erbrachten Leistungen zu den für solche Leistungen geltenden Stundensätzen von AL Kompass in Rechnung stellen.