

Service Level Agreement (SLA)

Stand: 2021-03-22

Dieses SLA enthält Festlegungen zur Verfügbarkeit der bereitgestellten Services von neoalto über das Portal <https://app.neoalto.com> ("neoalto Service Cloud"), zur Durchführung von Wartungsarbeiten, zu den Support-Verfügbarkeiten, sowie dem Incident Management.

1. Definitionen

- 1.1. **Ausfallzeit** bezeichnet die Gesamtzahl der Stunden, in denen die wesentlichen Funktionen des Service, wie im Vertrag definiert, während der Systemlaufzeit nicht zur Verfügung stehen.
- 1.2. **Incident Management** bezeichnet die Bearbeitung von Störungen.
- 1.3. **Reaktionszeit** ist der Zeitraum, in dem neoalto mit der Bearbeitung einer durch den Kunden gemeldeten Störung beginnt.
- 1.4. **SLA** bezeichnet dieses Service Level Agreement.
- 1.5. **Störung** bezeichnet jede Beeinträchtigung des Service, wie z.B. Ausfallzeiten, Fehler oder Qualitätsminderung.
- 1.6. **Störungsklasse** bezeichnet die Schwere der Störung.
- 1.7. **Servicebereitstellungszeit** bezeichnet die Zeit, in der der Service bereitgestellt wird.
- 1.8. **Vertrag** bezeichnet die Vereinbarung zwischen dem Kunden und der neoalto über die Bereitstellung des Service durch neoalto und die Nutzung des Service durch den Kunden.
- 1.9. **Verfügbarkeit** bedeutet, dass der Kunde die wesentlichen Funktionen des Service am Übergabepunkt, wie im Vertrag definiert, ausführen und nutzen kann.
- 1.10. **Übergabepunkte** sind die Internetknotenpunkte des Rechenzentrums.
- 1.11. **Wartungsarbeiten** sind alle Wartungsaktivitäten, die erforderlich sind, um die Verfügbarkeit des Services zu gewährleisten, 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

- 2.1. Dieses SLA legt die Verfügbarkeit des Service und der unterstützenden Service Levels fest. neoalto erbringt die nachfolgend beschriebenen Leistungen gemäß der zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses gültigen Leistungsbeschreibung.
- 2.2. Dieses SLA gilt ausschließlich für den dem Kunden zur produktiven Nutzung zur Verfügung gestellten Service und nicht für nicht-produktive, kostenlose und/oder Testversionen der Services sowie der Integrations- oder Testsysteme mit unveröffentlichten Funktionen.
- 2.3. Dieses SLA ist nur in Verbindung mit einem Einzelvertrag auf Grundlage der AGB der neoalto GmbH (vgl. § 2 (6) der AGB) gültig und tritt erst in Kraft, wenn der Kunde und neoalto den jeweiligen Einzelvertrag unter Einbeziehung dieses SLA abgeschlossen haben.
- 2.4. Alle Verpflichtungen von neoalto in diesem SLA gelten nur für den Service, welcher dem Kunden am Übergabepunkt zur Verfügung gestellt wird. neoalto ist nicht verantwortlich für die Datenübertragung vom Übergabepunkt zum Kunden und/ oder im Bereich des IT-Systems des Kunden.

3. Verfügbarkeit und Service Credits

- 3.1. neoalto schuldet die vereinbarte Verfügbarkeit des Service am Übergabepunkt während der Servicebereitstellungszeit wie in der Leistungsbeschreibung beschrieben. Soweit nicht anders definiert, wird eine Verfügbarkeit von 97% im Jahresmittel vereinbart.
- 3.2. neoalto ist nicht verpflichtet, dem Kunden den Service während der geplanten Wartungsarbeiten in der Servicebereitstellungszeit gemäß Ziffer 6 zur Nutzung zur Verfügung zu stellen. Steht der Service während geplanter Wartungsarbeiten in der Servicebereitstellungszeit gemäß Ziffer 6 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.
- 3.3. Die Verfügbarkeit des Service wird anhand der nachfolgenden Formel als prozentualer Anteil der Zeit im Verlauf eines Jahres während der Servicebereitstellungszeit berechnet.

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

Die Bestimmung der Servicebereitstellungszeiten und der Ausfallzeiten ergibt sich aus den Bestimmungen der Leistungsbeschreibung, Absatz C (2).

- 3.4. Bei der Berechnung der tatsächlichen Verfügbarkeiten gelten der neoalto nicht zurechenbare Ausfallzeiten als verfügbare Zeiten. Diese unschädlichen Ausfallzeiten sind:
 - a) Ausfallzeiten aufgrund von geplanten oder ungeplanten Wartungsarbeiten gemäß Ziffer 6;
 - 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 von neoalto verursacht wurden und mit vertretbarem Aufwand nicht abgewendet werden konnten und auch bei sorgfältiger Anwendung nicht vorhersehbar waren, welche die Verpflichtungen von neoalto 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 neoalto für die Dauer eines solchen Ereignisses von seinen Verpflichtungen aus diesem SLA befreien;
 - d) Ausfallzeiten aufgrund von Viren- oder Hackerangriffen, soweit neoalto 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 der neoalto zurechenbare Personen) verursacht werden.
- 3.5. Der Kunde hat der neoalto jede Beeinträchtigung der Verfügbarkeit des Service in Übereinstimmung mit Ziffer 5 zu melden.

3.6. Service Credits

3.6.1. Hat neoalto die Nichteinhaltung der vereinbarten Verfügbarkeit gemäß Ziffer 3 zu vertreten, kann der Kunde Service Credits in der nachfolgend beschriebenen Höhe geltend machen:

Verfügbarkeit	Service Credit in %
1% - 1.99% unter der vereinbarten Verfügbarkeit	1% der gesamten jährlichen Servicegebühr
2% - 4% unter der vereinbarten Verfügbarkeit	2% der gesamten jährlichen Servicegebühr
> 4% unter der vereinbarten Verfügbarkeit	Zusätzliche 0.5 % der gesamten jährlichen Servicegebühr für jeden weiteren Prozentpunkt (1.0%) der reduzierten Verfügbarkeit

3.6.2. Um Service Credits gemäß Ziffer 3 in Anspruch nehmen zu können, muss der Kunde innerhalb von dreißig (30) Werktagen nach Ablauf des Kalendermonats, in dem die gemäß Ziffer 3.1 vereinbarte Verfügbarkeit unterschritten wurde, die Service Credits gegenüber der neoalto schriftlich geltend machen. Unterlässt dies der Kunde, so erlischt der Anspruch auf diese Service Credits und neoalto ist zu keiner Auszahlung verpflichtet.

3.6.3. Sofern der Kunde Schadensersatz oder Minderung geltend macht, werden von neoalto für die Nichterreichung der Verfügbarkeit gutgeschriebene Service Credits auf diese Schadensersatz- oder Minderungsansprüche angerechnet.

4. Support

4.1. Betriebszeiten des neoalto Supportes sind

Arbeitstag	Montag - Freitag
Betriebszeiten	09:00 - 17:00
Sprache	Deutsch, Englisch

4.2. Der Support umfasst einen Service Desk für Störungsmeldungen des Kunden durch Tickets und die Priorisierung von Störungsmeldungen entsprechend der Dringlichkeit der Störung sowie die Analyse und Isolierung der Störung.

4.3. Alle Zeitangaben entsprechen der in Deutschland gültigen Zeit „Central European Time“ (CET) oder „Central European Summer Time“ (CEST).

5. Incident Management

5.1. Das Incident Management umfasst alle Aktivitäten zwischen dem Kunden und der neoalto im Zusammenhang mit der Benachrichtigung und Verwaltung von Störungen bis zu deren Lösung.

5.2. Störungsklassen

- a) Störungen innerhalb des Service werden eine der nachfolgenden Störungsklassen zugeordnet, welche die angestrebte Reaktionszeit bestimmen.

Störungsklasse	Beschreibung	Reaktionszeit
1 Kritisch	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.	<12h während der Betriebszeiten des neoalto Supports
2 Wesentlich	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.	<12h während der Betriebszeiten des neoalto Supports
3 Unwesentlich	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.	<24h während der Betriebszeiten des neoalto Supports
4 Gering	Eine Störung der Störungsklasse 4 liegt vor, wenn die Nutzung des Service überhaupt nicht eingeschränkt ist, z.B. bei Fragen oder Verbesserungswünschen des Kunden.	<48h während der Betriebszeiten des neoalto Supports

- b) neoalto wird Störungen nach eigenem Ermessen unter der Berücksichtigung der vorgenannten Definitionen priorisieren und einordnen.

5.3. Prozess

- a) Der Kunde hat neoalto unverzüglich über alle Störungen zu informieren.
- b) Der Kunde wird der neoalto alle Störungen per Ticketsystem mitteilen.
- c) Der Kunde hat sicherzustellen, dass die Meldung einer Störung die folgenden erforderlichen Informationen enthält:
 - (1) Name des Accounts;
 - (2) Detaillierte Beschreibung der Störung, um eine Reproduktion der Störung zu ermöglichen;
 - (3) Betroffener Service und betroffene Funktionalität des Service;
 - (4) Betroffene Infrastruktur und Region;
 - (5) Datum und Zeitpunkt des Auftretens der Störung;
 - (6) Kategorisierung der Störung durch den Kunden;
 - (7) Welche Maßnahmen zur Störungsbehebung bereits durch den Kunden durchgeführt wurden und welches Verhalten sich aufgrund der Störungsbeseitigungsmaßnahmen des Kunden gezeigt hat.
- d) Sobald der Kunde der neoalto alle erforderlichen Informationen zur Verfügung gestellt hat, beginnt der Incidentprozess. neoalto wird dem Kunden daraufhin eine erste Rückmeldung innerhalb der in Ziffer 5.2 festgelegten Reaktionszeiten entsprechend der jeweiligen Störungsklasse zukommen lassen.
- e) neoalto wird den Kunden über die Beseitigung der Störung informieren.

- f) Die Bearbeitung von Störungen erfolgt während der in Ziffer 4.1 festgelegten Arbeitstage und Betriebszeiten.
- g) neoalto stellt dem Kunden eine Schnittstelle für die Einstellung von Support Tickets im Ticketing System von neoalto zur Verfügung. neoalto behält sich vor, dass Ticketing System aufgrund veränderter Anforderungen nach eigenem Ermessen zu ändern. Eine Verwendung des Ticketing Systems durch Dritte, insbesondere durch Endkunden oder Zulieferer des Kunden, ist ausgeschlossen. Die Ticketsprache für alle Tickets ist Englisch.
- h) Verzögerungen bei der Behebung von Störungen, die sich aus einer Verletzung der in §5 der AGB beschriebenen Mitwirkungspflichten des Kunden ergeben, zählen nicht als Ausfallzeit.

6. Wartungsarbeiten

- 6.1. neoalto ist berechtigt, die Bereitstellung des Service für Wartungsarbeiten zu unterbrechen.
- 6.2. neoalto wird Wartungsarbeiten so planen, dass die Nutzung des Service durch den Kunden so wenig wie möglich beeinträchtigt wird.
- 6.3. Geplante Wartungsarbeiten werden mit einem Vorlauf von mindestens 30 Kalendertagen in der neoalto service cloud angezeigt.
- 6.4. neoalto 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.

7. Sonstiges

- 7.1. Im Übrigen gelten die Bestimmungen des jeweiligen Einzelvertrages.