

Recurring Services – Base Service Level Agreement (SLA) | v202312

1. Gegenstand und Anwendungsbereich des SLA

- 1.1 Das vorliegende „**Base Service Level Agreement (SLA)**“ (im Folgenden kurz auch „**Basis-SLA**“) ergänzt die „**Recurring Services - Allgemeine Vertragsbedingungen**“ in Bezug auf die in der SLA-Zusatzvereinbarung bezeichneten Dienste.
- 1.2 Gegenstand dieses Basis-SLA ist die Festlegung übergeordneter Regeln, die von Anbieter für die Einhaltung der Leistungsindikatoren, die in den SLA-Zusatzvereinbarungen für die jeweiligen Dienste sowie für deren Überwachung, Berechnung und Anerkennung zugunsten des Kunden vorgesehen sind, anzuwenden sind. Dieses Basis-SLA gilt daher ausschließlich für die in der jeweiligen SLA-Zusatzvereinbarung definierten Dienste.
- 1.3 Dieses Basis-SLA gilt für jeden Dienst und für jeden Betroffenen (einzeln und getrennt), der in der jeweiligen SLA-Zusatzvereinbarung angegeben ist.

2. Begriffsbestimmungen

- 2.1 „**Service Desk**“: meint die dem Kunden individuell zugeordnete Anlaufstelle für alle Kundendienstleistungen, die Anbieter hinsichtlich der bereitgestellten Dienste erbringt.
- 2.2 „**Grundbetrag der anwendbaren Vergütung**“: meint das Ergebnis aus der Summe der wiederkehrenden Preise, die der Kunde für einen bestimmten Kalendermonat an Anbieter gezahlt hat, berechnet im Verhältnis zu einem oder mehreren Diensten, bei denen der einzelne Betroffene von einem Ereignis der Nichtverfügbarkeit betroffen war. Preise für einmalige oder nicht wiederkehrende Dienste sind nicht in dem Grundbetrag der anwendbaren Vergütung enthalten. Werden verschiedene Dienste und/oder Betroffene in einem einzigen Paket gebündelt, ist der Grundbetrag der anwendbaren Vergütung anteilig zu berechnen.
- 2.3 „**Anwendbare Vergütung**“: die anteilig berechneten Preise, die der Kunde für jede Minute der Bereitstellung des Dienstes an einen von einem Ereignis der Nichtverfügbarkeit Betroffene gezahlt hat. Die anwendbare Vergütung wird wie folgt berechnet:
 - (a) Grundbetrag der anwendbaren Vergütung,
 - (b) geteilt durch die Summe aller Minuten des entsprechenden Erfassungszeitraums, wie in der jeweiligen SLA-Zusatzvereinbarung definiert.
- 2.4 „**Service-Gutschrift**“: meint den Betrag, der dem Kunden auf der Grundlage des von Anbieter genehmigten Antrags gutgeschrieben wird.
- 2.5 „**Dauer des Ereignisses der Nichtverfügbarkeit**“: meint die Zeitspanne in Minuten zwischen dem Auftreten eines Ereignisses der Nichtverfügbarkeit und der erneuten betriebsbereiten Bereitstellung des fraglichen Dienstes und für den von dem Ereignis Betroffenen.
- 2.6 „**Ereignis der Nichtverfügbarkeit**“: meint das Ereignis, infolge dessen es dem Betroffenen aufgrund eines technischen Problems nicht möglich ist, die aktiv angeforderten Dienste kontinuierlich über einen ununterbrochenen Zeitraum, der das in der jeweiligen SLA-Zusatzvereinbarung festgelegte Mindestintervall überschreitet, zu nutzen.
- 2.7 „**Reaktionszeit**“: meint das vertraglich definierte Zeitfenster, innerhalb dessen die Bearbeitung des Prozesses, der auf den Erhalt einer Meldung über ein Verfügbarkeitsproblem folgt, aufgenommen wird.
- 2.8 „**Lösungszeit**“: meint das vertraglich definierte Zeitfenster, innerhalb dessen die Maßnahme zur Behebung eines Verfügbarkeitsproblems abgeschlossen wird.
- 2.9 „Anbieter“, „Kunde“, „Vertrag“, „Dienste“, „Wiederkehrende Preise“, „Verfügbarkeitsprobleme“, „System“, „Endnutzer“: meint die in den „Allgemeinen Geschäftsbedingungen“ und den jeweiligen „Recurring Services – Allgemeine Vertragsbedingungen“ definierten Begriffe.
- 2.10 „Betroffener“, „Multiplikator“, „Reguläre Geschäftszeiten“: wie in der jeweiligen SLA-Zusatzvereinbarung definiert.

3. Performance-Indikatoren und Service-Gutschriften

- 3.1 Anbieter verpflichtet sich in vernünftigem Umfang, die in der SLA-Zusatzvereinbarungen festgelegten Performance-Indikatoren für den dort angeführten Dienst gemäß dem vorliegenden SLA und den vertraglich vorgesehenen Bedingungen zu gewährleisten.
- 3.2 Bei Eintritt eines Ereignisses der Nichtverfügbarkeit verpflichtet sich Anbieter, dem Kunden Service-Gutschriften zu gewähren. Deren Berechnung erfolgt auf Basis der folgenden Formel:
 - **Service-Gutschrift = Multiplikator x Dauer des Ereignisses x Anwendbare Vergütung**

4. Meldung von Verfügbarkeitsproblemen des Dienstes und deren Behebung

- 4.1 Der Service Desk ist ausschließlicher Ansprechpartner für alle Meldungen, die Verfügbarkeitsprobleme und Supportleistungen betreffen. Die Kanäle für diese Mitteilungen sowie auch die Reaktions- und Lösungszeiten sind in der jeweiligen SLA-Zusatzvereinbarung definiert und variieren je nach Art des Verfügbarkeitsproblems und des vertraglich vereinbarten Dienstes. Die Priorisierung der Maßnahme erfolgt durch den Service Desk nach Rücksprache mit dem Kunden.
- 4.2 Bei Meldungen über Verfügbarkeitsprobleme, die mindestens eine halbe Stunde vor Ende der regulären Geschäftszeiten eingehen, setzt die in der SLA-Zusatzvereinbarung definierte Reaktionszeit sofort ein. Bei einem Verfügbarkeitsproblem mit Priorität der Stufe 1 läuft die Reaktionszeit nach der Regulären Geschäftszeit weiter, andernfalls startet sie mit Beginn des nächstfolgenden Arbeitstags gemäß den jeweils vereinbarten regulären Geschäftszeiten.
- 4.3 Anbieter informiert den Kunden, sobald die Anfrage, die Störungsmeldung oder der Änderungsauftrag bearbeitet wurde. Bei Störungsmeldungen hält Anbieter den Kunden in der Regel über den Arbeitsfortschritt auf dem Laufenden.
- 4.4 Für die abschließende Prüfung, aufgrund derer, sofern sie mit positivem Ergebnis beendet wird, die betriebsbereite Wiederbereitstellung des Dienstes erklärt werden kann, ist ausschließlich Anbieter zuständig.

5. Beanstandungen

- 5.1 Damit Anbieter eine Reklamation annehmen und prüfen kann, muss der Kunde sie schriftlich an den Service Desk senden und alle erforderlichen Informationen beifügen, unter anderem: (a) eine Beschreibung des Zwischenfalls, (b) die Angabe des Zeitpunktes, an dem er sich ereignet hat, sowie die Dauer und die davon betroffenen Dienste und (c) die Anzahl der Betroffenen.
- 5.2 Die Meldung muss innerhalb von sieben (7) Kalendertagen nach Eintreten des Zwischenfalls übermittelt werden, andernfalls verliert der Kunde das Recht auf etwaig zu gewährende Service-Gutschriften.
- 5.3 Anbieter wertet sodann alle vorliegenden Informationen aus und entscheidet sachgerecht nach bestem Wissen und Gewissen, ob dem Kunden eine Service-Gutschrift zu gewähren ist. Gewährte Service-Gutschriften werden zum nächstfolgenden Rechnungsdatum verrechnet. Eine einseitige Verrechnung seitens des Kunden ist nicht zulässig.
- 5.4 Einzige und ausschließliche Grundlage für die Anrechnung etwaiger Service-Gutschriften bilden die Anbieter vorliegenden Log-Dateien, Berechnungen und Informationen.

6. Einschränkungen

- 6.1 Neben der Einhaltung der vertraglich festgelegten Pflichten, müssen die folgenden Voraussetzungen erfüllt sein, damit Anbieter die Anforderungen der SLA gewährleisten kann:
- 6.1.1 Sofern erforderlich, müssen Ansprechpartner (und ggf. auch technische Mitarbeiter) beim Kunden verfügbar sein.
- 6.1.2 Anbieter muss der Zugang zu den Räumlichkeiten, in denen sich das System oder Teile davon physisch befinden, ermöglicht werden.
Falls der Kunde diese Voraussetzungen und die vertraglichen Verpflichtungen nicht erfüllt, führt dies zu einer Aussetzung der Berechnung des SLA.
- 6.2 Abgesehen von den Fällen, die laut Vertrag und insbesondere gemäß den „**Allgemeinen Geschäftsbedingungen**“ und den „**Recurring Services – Allgemeine Vertragsbedingungen**“ ausdrücklich ausgeschlossen sind, gelten folgende Verfügbarkeitsprobleme nicht als Ereignis der Nichtverfügbarkeit:
- 6.1.1 Probleme, die die vertraglich vorgesehenen Funktionalitäten nicht wesentlich beeinträchtigen (Verfügbarkeitsprobleme der Prioritätsstufe 3 oder niedriger gemäß Absatz 4.2),
- 6.2.2 Probleme aufgrund von Arbeiten der Wartung und Instandhaltung gemäß Punkt 7,
- 6.2.3 Probleme, die auf die von Anbieter tatsächlich benötigte Zeit für den Abschluss von Wartungsarbeiten zurückzuführen sind, einschließlich der Zeit zur Durchführung von besonderen Maßnahmen oder von Eingriffen, die aus welchem Grund auch immer für die Funktionstüchtigkeit der Dienste notwendig sind,
- 6.2.4 Probleme aufgrund des Zeitfensters, das zur Datenwiederherstellung erforderlich ist,
- 6.2.5 Probleme, die auf Kommunikationsfehlern bei internen oder externen Überwachungs- und Kontrollsystemen beruhen,
- 6.2.6 Probleme, die auf andere, nicht von Anbieter zu vertretende Gründe zurückzuführen sind oder aufgrund solcher Gründe fortbestehen, wie z. B. Fehlfunktionen des Systems, zu deren Behebung der Hersteller selbst eingreifen oder Bauteile zusenden müsste.
Anbieter übernimmt keine Haftung für die oben aufgeführten Ereignisse, daher sind die Preise für die fraglichen Dienste von der Berechnung der anwendbaren Vergütung und der Service-Gutschriften ausgeschlossen.
- 6.2.7 alle anderen Beschränkungen, die in der SLA-Zusatzvereinbarung für den jeweiligen Dienst angegeben sind.
- 6.3 Der Höchstbetrag für die Service-Gutschriften, die einem Kunden insgesamt pro Kalendermonat anerkannt werden können, kann sich maximal auf den Grundbetrag der anwendbaren Vergütung belaufen.

7. Wartung und Instandhaltung

- 7.1 Zur Systemwartung und zur Aufrechterhaltung der Funktionstüchtigkeit aller Dienste sind in regelmäßigen Abständen Wartungsfenster vorgesehen, normalerweise außerhalb der Regulären Geschäftszeiten. Anbieter wird den Kunden fünf (5) Arbeitstage im Voraus über solche Eingriffe der Wartung und Instandhaltung informieren und sich bemühen, alle daraus resultierenden Einschränkungen der Dienste so gering wie möglich zu halten. Die veranschlagte Dauer der Wartungsarbeiten gilt lediglich als Richtwert, den Anbieter bei Vorliegen besonderer Gegebenheiten verlängern kann, ohne dass sich dadurch irgendwelche Folgen ergeben.
- 7.2 In dringenden Fällen behält sich Anbieter darüber hinaus das Recht vor, Wartungsarbeiten auch außerhalb der festgelegten Zeitfenster durchzuführen.
- 7.3 Nutzt der Kunde die Dienste von Anbieter während der Wartungsarbeiten, bestehen keine Ansprüche diesbezüglich. Anbieter ist somit von jeglicher Haftung befreit, falls die Nutzung der Dienste während der Wartungs- und Instandhaltungszeiten zu Problemen führen sollte.