Service-Level-Agreement (SLA)
bezüglich der Nutzung VITAS Plattform
als Software-as-a-Service

der Firma

VITAS GmbH
Zollhof 7
90443 Nürnberg

- nachfolgend „Provider" genannt -

(1) Der Provider gewährleistet eine Gesamtverfügbarkeit der Software von mindestens 96 % im Monat am Übergabepunkt. Die Software ist verfügbar, wenn sie im vereinbarten Zeitraum entsprechend der vereinbarten prozentualen Verfügbarkeitsquote für den Kunden nutzbar ist, wobei die Verfügbarkeitsquote wie folgt berechnet wird:

$$\frac{\text{(Vereinbarte Verfügbarkeitszeit - ungeplante Ausfallzeit)}}{\text{vereinbarte Verfügbarkeitszeit}} \times 100\%$$

Übergabepunkt ist der Routerausgang im Rechenzentrum des Providers.

(2) Als Verfügbarkeit gilt die Möglichkeit des Kunden, die wesentlichen Funktionen der Software zu nutzen. Geplante Wartungszeiten sowie technische Störungen, die innerhalb der vom Provider angegebenen Behebungszeit behoben werden, gelten als Zeiten der Verfügbarkeit der Software. Unerhebliche Störungen bleiben bei der Berechnung der Verfügbarkeitsquote außer Betracht.

(3) Für den Nachweis der Verfügbarkeit sind die Messinstrumente im Rechenzentrum des Providers maßgeblich.

(4) Störungen, deren Ursache in der IT-Umgebung des Kunden oder im Verantwortungsbereich Dritter liegen, bleiben bei der Berechnung der Verfügbarkeitsquote außer Betracht.

(5) Der Kunde hat Störungen unverzüglich per E-Mail an support@telefonassistent.de zu melden. Einer Bearbeitung von Störungsmeldungen per E-Mail wird seitens des Providers werktags von Montag bis Freitag zwischen 8.00 Uhr und 17.00 Uhr (Servicezeit) gewährleistet.

(6) Die Software steht dem Kunden an 24 Stunden am Tag zur Verfügung (vereinbarte Verfügbarkeitszeit).

(7) Ungeplante Ausfallzeiten sind Zeiten ab dem Eintritt der Nichtverfügbarkeit der Softwareleistung des Providers innerhalb der vereinbarten Verfügbarkeitszeit bis zur Beendigung der Nichtverfügbarkeit. Bei der Bestimmung der Verfügbarkeit bzw. der Verfügbarkeitsquote bleiben solche Ausfallzeiten unberücksichtigt, die

a. der Provider nicht zu vertreten hat, insbesondere Beeinträchtigungen, die auf Ausfällen und/oder Fehlfunktionen von technischen Anlagen und/oder Netzkomponenten außerhalb des Verantwortungsbereichs des Providers beruhen, insbesondere Ausfälle, die durch Naturkatastrophen, Terroranschläge, Kriege, Aufstände, staatliche Maßnahmen oder eingehende IT-Angriffe verursacht wurden. Im Falle eingehender IT-Angriffe gilt dies nicht, soweit der Provider zum Einsatz von Virenschutzprogrammen verpflichtet ist und diese zum Zeitpunkt des IT-Angriffs nicht dem Stand der Technik entsprochen haben;

b. durch unsachgemäße Benutzung von Soft- oder Hardware seitens des Kunden entstanden sind;

c. durch erforderliche, vom Provider nicht zu vertretende Wartungen von notwendiger Drittsoftware (beispielsweise Betriebssysteme oder Sicherheitssoftware) entstanden sind;

d. durch mit dem Kunden vereinbarte oder unvorhergesehene, erforderliche, vom Provider nicht zu vertretende Wartungsarbeiten entstanden sind.

(8) Geplante Wartungsarbeiten werden regelmäßig montags bis freitags zwischen 1:00 Uhr und 5:00 Uhr, oder samstags oder sonntags zwischen 0:00 Uhr und 24:00 Uhr durchgeführt Die Zeiten geplanter Nichtverfügbarkeit außerhalb der Wartungsfenster werden dem Kunden spätestens 7 Werktage vor Beginn der Wartungsarbeiten mitgeteilt.

(9) Schwerwiegende Störungen der Software sind solche, die die Nutzung der Hauptfunktionen der Software für den Kunden gänzlich aufheben, oder unzumutbar einschränken. Auf die Meldung einer schwerwiegenden Störung innerhalb der Servicezeit nach (5) wird der Provider innerhalb von 6 Stunden reagieren und dem Kunden die voraussichtliche Zeit bis zur Behebung der Störung mitteilen. Auf die Meldung sonstiger Störungen wird der Provider innerhalb von 12 Stunden ab der Meldung des Kunden während der Servicezeit gemäß (5) reagieren und dem Kunden mitteilen, bis wann voraussichtlich die Störung behoben werden kann (Reaktionszeiten). Zeiten außerhalb der Servicezeit werden bei der Berechnung der Reaktionszeiten nicht berücksichtigt. Die Beseitigung unwesentlicher Störungen, die die Nutzbarkeit der Software nur geringfügig hinsichtlich einzelner Nebenfunktionen einschränken, liegt im Ermessen des Providers. Derartige Störungen bleiben bei der Berechnung der Verfügbarkeitsquote außer Betracht.

(10) Im Falle der Nichteinhaltung der vereinbarten monatlichen Verfügbarkeit kann der Kunde die monatliche Vergütung des Providers wie folgt mindern:

- Bei einer Verfügbarkeit von 96 % oder mehr: Keine Minderung
- Bei einer Verfügbarkeit zwischen 90 % und 95 % (jeweils einschließlich): Minderung von 5 %
- Bei einer Verfügbarkeit zwischen 80 % und 89 % (jeweils einschließlich): Minderung von 10 %
- Bei der Verfügbarkeit von unter 80 %: Minderung von 20 %

(11) Etwaige sonstige gesetzliche Ansprüche des Kunden gegen den Provider bleiben unberührt.