

## Standard Service Level Agreement

Dieses Service Level Agreement („SLA“) beschreibt die vertraglich geschuldeten Leistungen der amexus Informationstechnik GmbH & Co. KG, Von-Braun-Str. 34, 48683 Ahaus nachfolgend amexus, gegenüber Kunden. Das SLA definiert und beschreibt die Mindeststandards für die Qualität der Leistungen von amexus. Es ist wesentlicher Bestandteil des Vertrages und kann durch produktspezifische SLA ergänzt, präzisiert oder modifiziert werden.

### 1. Definitionen

#### 1.1. Fehlerklasse

Zur Priorisierung von Fehlermeldungen an amexus gilt die folgende Klassifizierung:

##### 1.1.1 „Critical“

Ein Dienst ist komplett ausgefallen, geschäftskritische Anwendungen sind nicht verfügbar, es existiert kein Workaround.

##### 1.1.2 „High“

Ein Dienst oder eine einzelne Komponente des Dienstes hat signifikante Einschränkungen bei der Qualität.

##### 1.1.3 „Medium“

Ein Dienst läuft mit Einschränkungen, ist allerdings verfügbar oder es existiert ein Workaround.

##### 1.1.4 „Low“

Ein Dienst läuft ohne Einschränkungen hinsichtlich Funktionalität, Qualität oder Performance. Generelle Anfragen oder andere Art von Problem.

#### 1.2. Verfügbarkeit

Die Verfügbarkeit von Leistungen von amexus wird in Prozent bezogen auf ein Jahr oder einen Monat („Betrachtungszeitraum“) angegeben. Ist für eine Verfügbarkeitsangabe kein konkreter Betrachtungszeitraum angegeben, so gilt ein Jahr als Betrachtungszeitraum. Die Verfügbarkeit berechnet sich wie folgt:

Verfügbarkeit in % =  $100 - (\text{relevante Ausfallzeit in Stunden} * 100 / \text{Bezugszeit})$

Der Wert „Bezugszeit“ ergibt sich aus der Multiplikation der Anzahl der Tage des Betrachtungszeitraums (z.B.: 1 Jahr = 365 Tage; 1 Monat = 30 Tage) mit der Anzahl der Stunden der Betriebszeit (in der Regel 8,12 oder 24 Stunden pro Tag).

Der Messpunkt für die Verfügbarkeit ist, sofern im Einzelfall keine abweichende Vereinbarung getroffen ist, der Übergabepunkt vom amexus-Rechenzentrum in das Internet.

##### 1.2.1. Verfügbarkeit der Infrastruktur

Die für Kunden bereitgestellte ggf. virtualisierte Infrastruktur gilt als verfügbar, wenn unbeschadet kleiner Störungen die wesentlichen Funktionen ohne Fehler der Klasse „Critical“ ausgeführt werden können. Der Ausfall einzelner Funktionen oder Infrastruktur-Komponenten kommt bei redundant ausgeführter Infrastruktur zur Berechnung von Verfügbarkeiten nur dann in Betracht, wenn die wesentlichen Funktionen der Infrastruktur nicht genutzt werden können.

##### 1.2.2. Verfügbarkeit von Software

Bei einer Software handelt es sich um eine Applikation, die auf einer oder mehreren ggf. virtualisierten Hardware-Komponenten läuft und dem Kunden als Service bereitgestellt wird. Die Software ist dann verfügbar, wenn unbeschadet kleiner Störungen die wesentlichen Funktionen ohne Fehler der Klasse „Critical“ ausgeführt werden können. Der Ausfall einzelner Komponenten kommt bei redundant ausgeführter Software zur Berechnung von Verfügbarkeiten nur dann in Betracht, wenn die wesentlichen Funktionen der Software nicht genutzt werden können.

### 1.3. Ausfallzeit

Als Ausfallzeit gilt der Zeitraum zwischen der Meldung einer Störung und der Wiederherstellung aller wesentlicher Funktionen. Die Ausfallzeit gilt als beendet, wenn keine Störung der Fehlerklassen „Critical“ mehr vorliegen.

Ausfallzeiten sind nur dann relevant für den Service Level, wenn amexus die Ausfallzeit zu vertreten hat („relevante Ausfallzeit“). amexus hat Ausfallzeiten insbesondere dann nicht zu vertreten, wenn:

- die Ausfallzeit durch eine fehlerhafte oder unsachgemäße Bedienung oder Nutzung der Leistungen von amexus durch den Kunden oder Dritten die nicht im Auftrag von amexus gehandelt haben verursacht wurde;
- der Kunde seinen Mitwirkungspflichten nicht nachkommt, beispielsweise indem bestehende Pflichten zur Wartung und Pflege nicht oder nicht vollständig erfüllt werden oder indem Maßnahmen von amexus zur Beseitigung der Störung durch den Kunden als Administrator der Endkunden-Systeme verhindert oder erschwert werden;
- die Ausfallzeit durch Umstände herbeigeführt wurde, die außerhalb des Einflussbereiches von amexus liegen wie z.B. Fehler in der eingesetzten Software, technische Störungen bei Dritten, die nicht Erfüllungsgehilfen von amexus sind, rechtswidrige Angriffe auf die Infrastruktur wie (distributed) Denial-of-Service-Attacks oder Angriffe von Hackern, Naturkatastrophen, Krieg oder sonst höhere Gewalt;
- der Ausfall durch Wartungsarbeiten verursacht wurde und zeitlich auf ein vereinbartes Wartungsfenster beschränkt ist.

## 2. Leistungen von amexus

### 2.1.

amexus stellt dem Kunden alle Leistungen auf Basis einer ggf. virtualisierter Infrastruktur zur Verfügung. Die Wartung und Pflege der amexus Plattform obliegt amexus

### 2.2.

Sofern der Kunde Leistungen aus dem Bereich Infrastructure-as-a-Service (IaaS) oder Plattform-as-a-Service (PaaS) bestellt, obliegt die Pflege aller vom Kunden installierten Anwendungen und Betriebssystemen allein dem Kunden, sofern nicht für bestimmte Anwendungen oder Betriebssysteme ausdrücklich vereinbart ist, dass amexus die Pflege übernimmt.

### 2.3.

Sofern der Kunde Leistungen aus dem Bereich Software-as-a-Service (SaaS) obliegt amexus die Pflege der Anwendungen. Die Konfiguration und Parametrisierung der Anwendungen obliegt Kunden. Der Kunde hat sich bei der Konfiguration und Parametrisierung an die Vorgaben des Herstellers und von amexus zu halten.

### 2.4.

Die Leistungen von amexus können durch äußere Einflüsse gestört werden, auf die amexus keinen Einfluss hat (z.B. technische Störungen bei Dritten, die nicht Erfüllungsgehilfen von amexus sind, rechtswidrige Angriffe auf die Infrastruktur wie (distributed) Denial-of-Service-Attacks oder Angriffe von Hackern, Naturkatastrophen, Krieg oder sonst höhere Gewalt). In solchen Fällen ist amexus für eine vollständige oder teilweise Nichterreichbarkeit der Infrastruktur oder von Diensten nicht verantwortlich. amexus wird den Kunden nach Möglichkeit umgehend über derartige Störungen und ihre voraussichtliche Dauer informieren, sofern es zu spürbaren und länger andauernden Beeinträchtigungen der Leistungen von amexus kommt.

### **3. Support**

**3.1.**  
amexus bietet Support jeweils im Rahmen des vom Kunden für den Einzelauftrag beauftragten Support-Pakets an.

**3.2.**  
Standard Supportzeiten sind werktags von 9:00 bis 17:00 Uhr. Es gelten die gesetzlichen Feiertage des Landes NRW. amexus kann generell oder für einzelne Leistungen gegen Aufpreis erweiterte Supportzeiten anbieten.

**3.3.**  
Reaktions- und Wiederherstellungszeiten laufen, wenn Sie nach Stunden bemessen sind, nur während der vereinbarten Servicezeiten. Reaktions- und Wiederherstellungszeiten, die nach Tagen bemessen sind, laufen nicht an Tage, an denen kein Support geschuldet ist.

### **4. Verfügbarkeit**

**4.1.**  
amexus sichert eine Verfügbarkeit der Infrastruktur von 99% und eine Verfügbarkeit der Software von 99% zu. Produktspezifische Leistungsbeschreibungen können andere Verfügbarkeitszusagen festlegen.

**4.2.**  
Auf eine Einhaltung der Verfügbarkeitszusage kann sich amexus nicht berufen, wenn eine Ausfallzeit auf Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit von amexus oder eines Erfüllungsgehilfen von amexus zurückzuführen ist.

### **5. Wartungsfenster und Notfallwartung**

**5.1.**  
Wartungsarbeiten werden nach Möglichkeit während fest definierter Wartungsfenster durchgeführt. Wartungsfenster sind montags und donnerstags von 22:00 bis 06:00 Uhr, sowie samstags von 20:00 bis sonntags 06:00.

**5.2.**  
Ergibt sich kurzfristig Wartungsbedarf, der nach fachkundiger Einschätzung von amexus zur Abwehr von Risiken oder Schäden nicht bis zum nächsten Wartungsfenster aufgeschoben werden kann („Notfallwartung“), so ist amexus berechtigt, die Wartung auch außerhalb eines Wartungsfensters durchzuführen. amexus wird den Kunden nach Möglichkeit vor Beginn der Wartung informieren, sofern durch die Wartung mit einer relevanten Einschränkung der Verfügbarkeit der betroffenen Leistungen zu rechnen ist.

## 6. Unterschreitung des Service Levels

### 6.1.

Kommt es aufgrund einer relevanten Ausfallzeit (1.3) zu einer Unterschreitung der Verfügbarkeitszusage um mehr als 5%-Punkte, so erstattet amexus dem Kunden für den Monat, in dem die Unterschreitung eingetreten ist, 1% der auf die betroffene Dienstleistung entfallenden Monatsgebühr.

### 6.2.

Kommt es aufgrund einer relevanten Ausfallzeit (1.3) zu einer Unterschreitung der Verfügbarkeitszusage um 2,0 bis 5,0%-Punkte, so erstattet amexus dem Kunden für den Monat, in dem die Unterschreitung eingetreten ist, 0,50% der auf die betroffene Dienstleistung entfallenden Monatsgebühr.

### 6.3.

Ist eine Verfügbarkeit bezogen auf das Jahresmittel vereinbart, so gelten Ausfallzeiten, die nach den Ziffer 7.1 bis 7.2 kompensiert wurden, in den Folgemonaten nicht mehr als relevante Ausfallzeiten im Sinne von Ziffer 1.3.

## 7. Schlussbestimmungen

### 7.1.

Mitarbeiter von amexus sind nicht berechtigt, mündliche Vereinbarungen mit Kunden zu treffen, die von diesem SLA abweichen.

### 7.2.

Sollte eine Bestimmung dieses SLA unwirksam sein oder werden, so bleibt die Rechtswirksamkeit der übrigen Bestimmungen hiervon unberührt. Anstelle der unwirksamen Bestimmung gilt eine wirksame Bestimmung als vereinbart, die der unwirksamen Regelung wirtschaftlich am nächsten kommt. Dasselbe gilt im Fall einer Lücke.