

# SERVICE LEVEL AGREEMENT

Das Service-Level-Agreement enthält die ergänzenden Bestimmungen zur Verfügbarkeit, Wartung, Maintenance-Leistungen, Reaktions- und Wiederherstellungszeiten der von K-SOLUTIONS im Wege des Cloud-Computing (Software as a Service – abgekürzt „SaaS-Service“) überlassenen Software und dem zugehörigen Speicherplatz.

## 1. Regelungsgegenstand

Dieses SLA findet Anwendung auf den von K-SOLUTIONS bereitgestellten SaaS-Service. K-SOLUTIONS verpflichtet sich ein im vertraglich vereinbarten Umfang sicheres und verfügbares Netzwerk bereitzustellen, um gegenüber seinen Kunden die vertragsgegenständlichen Leistungen zu erbringen. K-SOLUTIONS strebt mit hoher Priorität an, dem Kunden einen konstanten Zugang zu dem SaaS-Service zu gewährleisten. Das SLA enthält zudem die Regelungen über die Rechte und Abhilfemaßnahmen zugunsten des Kunden im Falle einer Leistungsunterbrechung aufgrund eines Ausfalls des SaaS-Service von K-SOLUTIONS.

## 2. Definitionen

Für die nachstehenden fett gedruckten Begriffe gelten für den SLA die aufgeführten Definitionen:

- „**Ausfallzeiten**“ sind die Anzahl an Minuten, in denen der Kunde außerhalb der Zeiten für planmäßige und regelmäßige Wartung keinen Zugang zu dem SaaS Service hat. Die nachstehend aufgelisteten Fälle dürfen nicht als Ausfallzeiten angerechnet werden:

1. Geplante Ausfallzeit
2. Ausfall des kundeneigenen Serviceanbieters
3. Jegliche unvorhersehbaren Ereignisse
4. Jegliche systemische Internetausfälle
5. Jegliche Ausfälle der kundeneigenen Hardware, Software, oder Netzwerkverbindung
6. Bandbreitebeschränkungen des Kunden
7. Handlungen und Unterlassungen des Kunden
8. Alles, das sich außerhalb der von K-SOLUTIONS zu verantwortenden Kontrolle befindet

- „**Failover-Tests**“ bedeutet das Testen von funktionskritischen Systemen, um zu gewährleisten, dass K-SOLUTIONS möglichst gut für Vorfälle gerüstet ist. Failover-Tests finden außerhalb des wöchentlichen Wartungsfensters statt und Kunden werden mindestens 20 Werktagen im Voraus informiert. Während der Failover-Tests kommt es zu kurzfristigen Systemausfällen beim Kunden.

- „**Geplante Ausfallzeit**“ ist die Ausfallzeit von geplanten Wartungsarbeiten.

- „**Geschäftszeiten**“ sind bei K-SOLUTIONS die Zeiten von 08 – 18 Uhr an den Werktagen.

- „**Notfallwartung**“ beinhaltet jegliche Wartung durch K-SOLUTIONS, die weniger als fünf Werktagen zuvor angekündigt wurden. K-SOLUTIONS kann Notfallwartungen ansetzen, falls diese für unabdingbar gehalten werden, um eine imminente Bedrohung für die Umgebung, oder den Kundenstandort, abzuwehren. Wartungshinweise werden dem Kunden an den angegebenen Support-Kontakt zugesendet.

- „**Planmäßige Wartung**“, darunter sind Wartungsarbeiten zu verstehen, die anfallen, wenn K-SOLUTIONS einen Sachverhalt in der K-SOLUTIONS Cloud-Umgebung feststellt, der behoben werden muss, um außerplanmäßigen Wartungsarbeiten vorzubeugen. K-

SOLUTIONS behält sich das Recht vor, in der K-SOLUTIONS Cloud-Umgebung Wartungsarbeiten in größerem Umfang anzusetzen, die den SaaS-Service beeinträchtigen. Derartige Wartungsarbeiten werden mit mindestens 5 Werktagen Vorlaufzeit angekündigt, es sei denn, die Umstände erfordern außerplanmäßige Wartung, beispielsweise wenn externe Lieferanten K-SOLUTIONS weniger als 5 Werktage im Voraus über eine Änderungssteuerung in Kenntnis setzen. Planmäßige Wartungsarbeiten finden außerhalb der Geschäftszeiten statt.

- „**Reaktionszeit**“ bezeichnet den Zeitraum bis zur Bestätigung des gemeldeten Mangels durch K-SOLUTIONS, ab Erhalt der vom Kunden erforderlichen Informationen beim Support-Team von K-SOLUTIONS um mit der Lösung zu beginnen und ein Support-Ticket in den Systemen von K-SOLUTIONS zu öffnen. Nach Erhalt einer Meldung wird K-SOLUTIONS dem Kunden einen Fortschrittsbericht zur Verfügung zu stellen.

- „**Regelmäßige Wartung**“ bedeutet Wartung, die im Rahmen des Bestrebens von K-SOLUTIONS durchgeführt wird, die höchste Verfügbarkeit für alle Kundenstandorte zu gewährleisten. Zu diesem Zweck kann eine regelmäßige Wartung dazu führen, dass K-SOLUTIONS die Systeme für kurze Zeit außer Betrieb nimmt, um Updates, Releases oder Änderungen durchzuführen. K-SOLUTIONS behält sich das Recht vor, die regelmäßige Wartung einmal pro Woche außerhalb der Geschäftszeiten durchzuführen.

- „**Verfügbar**“ oder „**Verfügbarkeit**“ bedeutet, dass der Kunde einen uneingeschränkten Zugang zu den, von K-SOLUTIONS bereitgestellten, SaaS Services hat. In dieser Hinsicht müssen die unter „Ausfallzeiten“ erläuterten Ausnahmen berücksichtigt werden.

- „**Wartungshinweise**“ sind Mitteilungen von K-SOLUTIONS über das Datum und die Uhrzeit, zu der K-SOLUTIONS beabsichtigt, den SaaS-Service zu unterbrechen. Diese werden dem Kunden per E-Mail an den vom Kunden benannten Support-Kontakt gesendet. Der Kunde stimmt zu, dass es Fälle geben kann, in denen K-SOLUTIONS den SaaS-Service ohne Vorankündigung unterbrechen muss, um die Integrität des SaaS-Service aufgrund von Sicherheitsproblemen, Virenangriffen, Spam-Problemen oder anderen unvorhersehbaren Umständen zu schützen.

- „**Wartungszeiten**“ bedeutet den Zeitraum, in welchem der SaaS Service innerhalb jedes Monats nicht verfügbar ist, um es K-SOLUTIONS bei Bedarf zu ermöglichen, Routinewartungsarbeiten zur Leistungsmaximierung durchzuführen

- „**Weisungsberechtigter**“ bezeichnet einen Hauptverantwortlichen des Kunden, der für den Empfang der Mitteilungen von K-SOLUTIONS zuständig ist; auch im Sinne des Auftragsverarbeitungsvertrages. K-SOLUTIONS ist im Falle von personellen Veränderungen, einschließlich Kündigungen oder Rollenwechseln, unverzüglich zumindest per E-Mail zu informieren.

- „**Werktage**“ sind die Wochentage Montag bis Freitag außer dem 01.01. und 25.12..

### **3. Verantwortlichkeiten und Mitwirkungspflichten des Kunden**

Es obliegt der Verantwortung des Kunden folgende Mitwirkungspflichten unentgeltlich zu erbringen und sicherzustellen:

- einen Internetanschluss mit ausreichender Bandbreite zu nutzen;
- einen Internetbrowser gemäß den Mindestanforderungen der Software zu verwenden ;

- Der Kunde ist berechtigt für den Kontakt zu dem von K-SOLUTIONS zur Verfügung gestellten Support-Helpdesk bis zu fünf (5) Mitarbeiter per E-Mail mit Namen und Kontaktdaten zur jeweiligen Verifizierung zu benennen. Ein Wechsel bei den benannten Mitarbeitern hat der Kunden unverzüglich K-SOLUTIONS mitzuteilen. Die Auflistung ist durch den Kunden aktuell zu halten;
- alle Zwischenfälle unverzüglich dem „Support Helpdesk“ zu melden;
- Antivirensoftware mit mindestens täglich aktualisierten Definitionen zu verwenden;
- Der Kunde hat K-SOLUTIONS bei der Lösung eines service-bezogenen Vorfalles oder einer Anfrage nach besten Kräften zu unterstützen.

## **4. Support Level**

### **4.1 Laufzeit des SLA**

Dieses SLA gilt für den SaaS-Service während der Laufzeit des SaaS-Vertrags.

### **4.2 SaaS-Service-Verfügbarkeit**

Um sicherzustellen, dass Kunden jederzeit Zugriff auf ihre Daten haben, nutzt K-SOLUTIONS mehrere Schutzstufen, um den Kunden eine Serviceverfügbarkeit (Uptime) zu bieten, die bei 99,9% pro Monat liegt.

### **4.3 Service-Level-Credit**

Wenn K-SOLUTIONS die in diesem SLA angegebene Verfügbarkeit aus von ihr zu vertretenden Gründen nicht einhalten kann, verpflichtet sich K-SOLUTIONS seinen Kunden eine Gutschrift (Service-Level-Credit) von 100% für jede volle Stunde der Nichtverfügbarkeit zu gewähren, sofern die Vorgaben gemäß Ziffer 4.4. von dem Kunden eingehalten werden. Die Gutschrift wird vom Zeitpunkt des Ausfalls bis zur erneuten Verfügbarkeit des SaaS-Service berechnet. K-SOLUTIONS wird eine Gutschrift in Höhe von 100% der SaaS-Service-Kosten pro Stunde ausstellen. Die Service-Level-Credits sind auf einen etwaigen Schadensersatzanspruch des Kunden anzurechnen.

### **4.4 Abhilfemaßnahmen und Verfahren**

Sofern K-Solutions die Verfügbarkeitswerte nicht einhält, kann der Kunde die Servicegutschriften nur dann fordern, wenn folgende Voraussetzungen kumulativ vorliegen:

1. Es muss ein Support-Ticket vorliegen, das den die gemeldete Nichtverfügbarkeit innerhalb von fünf (5) Werktagen nach Ende der Betriebsunterbrechung dokumentiert;
2. Das Kundenkonto weist keine Rechnungsbeträge auf, mit denen sich der Kunde in Verzug befindet
3. Der Kunde muss K-SOLUTIONS innerhalb von fünf (5) Werktagen zumindest per E-Mail unter Eröffnung eines Support-Tickets folgende Angaben zusammen bereitstellen:
  - eine Liste der einzelnen Funktionsbereiche des SaaS-Service, die betroffen waren;
  - das Datum und die Uhrzeit, an dem die Ausfallzeit in Minuten aufgetreten ist;
  - eine Liste, welche die Benutzernamen und die E-Mail-Adressen, die durch die Ausfallzeit betroffen sind aufzeigt;
  - eine Auflistung einer Schätzung der Anzahl der tatsächlichen Ausfallzeiten in Minuten;
  - die Ticketnummer des dokumentierten Vorfalles.

## **5. Software-Maintenance-Leistungen**

K-SOLUTIONS analysiert die Software kontinuierlich, um insbesondere Potential für weitere Entwicklung, erhöhte Sicherheit, erweiterte Funktionalität und Benutzerfreundlichkeit zu finden. Vorschläge des Kunden werden nach Ermessen von K-SOLUTIONS analysiert und in die Funktionalität der Software integriert.

Weiterentwicklungen der Software (Release) werden dem Kunden von Zeit zu Zeit zur Verfügung gestellt. Alle durch ein Release hinzugefügten Funktionen sind von den Bedingungen dieses SLA ebenfalls abgedeckt, sowie in der Vergütung für den SaaS-Service enthalten.

K-SOLUTIONS unterstützt ältere Releases für mindestens neun Monate, nachdem ein neues Release verfügbar ist. Nach neun Monaten können Störungen durch eine Reparatur oder den Wechsel auf ein neues Release nach Ermessen von K-SOLUTIONS behoben werden.

Wird eine Sicherheitslücke festgestellt, die keinen gravierenden Mangel dargestellt, wird K-SOLUTIONS im Rahmen ihrer betrieblichen Leistungsfähigkeit alle ihr vertretbaren Anstrengungen unternehmen, um die Sicherheitslücke auf allen betroffenen Releases zu beheben, die nicht älter als 2 Jahre sind. Wenn eine solche Behebung in einem älteren Release nicht möglich ist, kann K-SOLUTIONS darauf bestehen, dass anfällige Systeme kurzfristig aktualisiert werden, um das Sicherheitsrisiko zu minimieren.

## **6. Support-Helpdesk**

### **6.1 Leistungsumfang**

Der K-SOLUTIONS Support-Helpdesk bietet technischen Support und Hilfe zu allen K-SOLUTIONS Produkten und Dienstleistungen. Dieser ist per E-Mail, Telefon oder Webportal während den unter 6.2 genannten Uhrzeiten und bei Erfüllung der nachstehenden Bedingungen erreichbar.

Die folgenden Themen werden durch den Support-Helpdesk abgedeckt:

- Unterbrechung des Systemdienstes / Ausfall des Systems;
- System Service Updates / Maintenance;
- Unterstützung in Bezug auf Funktionalität.

### **6.2 Servicezeiten (Verfügbarkeit)**

Der K-SOLUTIONS Support-Helpdesk ist an Werktagen zwischen 8.00 Uhr und 02:00 Uhr (des Folgetages) durch die bis zu fünf (5) namentlich benannten Mitarbeiter des Kunden wie folgt erreichbar:

- E-Mail:
- Telefon

### **6.3 Support-Helpdesk-Reaktionszeit**

Die Support-Helpdesk-Reaktionszeit ist definiert als die Zeit, von der Eingabe der Anfrage im K-SOLUTIONS-Ticketing-System durch den Kunden oder dem Empfang einer E-Mail vom Kunden durch K-SOLUTIONS bis zu dem Zeitpunkt, zu dem K-SOLUTIONS antwortet und mit der Bearbeitung der Anfrage beginnt.

Die Reaktionszeit berechnet sich nur während der unter 6.2 definierten Servicezeiten. Die maximalen Reaktionszeiten variieren je nach Schwere des Vorfalles. Die Priorität der Behebung wird von K-SOLUTIONS bei der Beurteilung der Anfrage des Kunden nach freiem Ermessen festgelegt:

<b>Priorität der Behebung</b>	<b>Beschreibung der Fehlfunktion</b>	<b>Reaktionszeit</b>
Hoch	Die Nutzung der Software oder wesentlicher Teile davon oder ganzer Prozesse ist unmöglich	1 Stunde
Mittel	Die Nutzung der Software ist erheblich beeinträchtigt, aber eine grundlegende Nutzung ist möglich	8 Stunden
Niedrig	Der SaaS-Service ist verfügbar, hat aber kleinere Probleme, die das Ergebnis nicht beeinflussen	Nach Ermessen von K-SOLUTIONS