

ANLAGE

Service Level Vereinbarung (SLA)

Staff Center (Mobile) Security Gateway Service

Diese Anlage beschreibt die SERVICE LEVEL, an welchen sich die GESELLSCHAFT im Rahmen der Bereitstellung des Staff Center (Mobile) Security Gateway Service auf der Grundlage des VERTRAGS mit dem KUNDEN gebunden fühlt.

Soweit im Folgenden nicht abweichend geregelt, gelten für diese Anlage in Bezug auf sämtliche Begriffe in Großbuchstaben die unter II. Teil der CLOUD AGB bestimmten Definitionen und Klarstellungen entsprechend.

Diese Anlage gliedert sich in die folgenden Teilbereiche:

I.	Teil: Verfügbarkeit.....	1
II.	Teil: Reporte	2
III.	Teil: SUPPORT HOTLINE.....	2

I. Teil: Verfügbarkeit

1. Verfügbarkeit: Die GESELLSCHAFT erbringt den Staff Center (Mobile) Security Gateway Service mit einer Verfügbarkeit von 99,5 % im Monat. Jegliche Bereitstellung außerhalb dieser vereinbarten Verfügbarkeit ist nicht geschuldet.

Relevanter Messpunkt für die Berechnung der monatlichen Verfügbarkeitsrate des Staff Center (Mobile) Security Gateway Service ist der Übergabepunkt in das Internet. Beeinträchtigungen bei der Datenübertragung über den relevanten Messpunkt hinaus, etwa im Internet zum KUNDEN und / oder im Bereich der IT-Anlage des KUNDEN, liegen im alleinigen Verantwortungsbereich des KUNDEN.

Die Verfügbarkeit wird 24 Stunden an sieben (7) Tagen pro Woche innerhalb eines Monats erfasst und berechnet sich für einen betreffenden Monat wie folgt:

$$\frac{(\text{GESAMTZEIT} - \text{ERLAUBTER SERVICEAUSFALL} - \text{UNGEPLANTER SERVICEAUSFALL})}{(\text{GESAMTZEIT} - \text{ERLAUBTER SERVICEAUSFALL})} \times 100^*$$

**Die berechnete Verfügbarkeitsrate wird auf eine Zehntelstelle gerundet, hierbei gilt: Jede Hundertstelstelle zwischen 0 und 4 wird abgerundet und von 5 bis 9 aufgerundet.*

- (1) "GESAMTZEIT" meint die Gesamtzahl der Minuten im jeweiligen Kalendermonat.
- (2) "UNGEPLANTER SERVICEAUSFALL" meint die Gesamtzahl der Minuten, die der Staff Center (Mobile) Security Gateway Service im jeweiligen Kalendermonat nicht verfügbar ist und die Nichtverfügbarkeit auch nicht durch einen "ERLAUBTEN SERVICEAUSFALL" gerechtfertigt ist.
- (3) "ERLAUBTER SERVICEAUSFALL" meint die Gesamtzahl der Minuten, die der Staff Center (Mobile) Security Gateway Service im jeweiligen Kalendermonat nicht verfügbar ist, aber die Nichtverfügbarkeit auf mindestens einem nachfolgend genannten Umstand beruht: (i) Wartungsarbeiten in den unter Ziffer 2 im I. Teil dieser Anlage definierten Wartungsfenstern, (ii) vorübergehende Zugangssperrung gemäß § 5 Ziffer 1 der CLOUD AGB, (iii) Abschaltung zur erforderlichen Schadensabwehr oder zu Sicherheitswecken bei Notfällen in Bezug auf den Staff

Center (Mobile) Security Gateway Service, (iv) Störungen, die auf einer rechts- oder vertragswidrigen Nutzung durch den KUNDEN beruhen oder durch das Versäumnis des KUNDEN, erforderliche Konfigurationen, Systemvoraussetzungen oder Mitwirkungspflichten einzuhalten, verursacht werden, (v) Störungen aufgrund unsachgemäßer oder von der Anzeige in den MODULEN bzw. vom Lastprofil abweichender oder die Systemressourcen übersteigender Nutzung - die Systemressourcen werden auf Basis der jeweils aktuellen Lizenzierungsdaten dimensioniert -, (vi) Störungen des Internets (z. B. durch einen Leitungsausfall oder -störungen bei fremden Telekommunikations- und / oder Netzanbietern), (vii) EREIGNISSE HÖHERER GEWALT, (viii) Störungen, die durch Anwendungen und / oder Dienste, Hardware und / oder sonstige Software vom KUNDEN oder eines DRITTEN verursacht werden, welche sich nicht im Besitz oder außerhalb der vertretbaren Kontrolle der GESELLSCHAFT oder ihrer Unterauftragnehmer liegen.

2. Wartungsfenster

(1) Planmäßige Wartungsfenster

Die wöchentlichen Wartungsfenster für den Staff Center (Mobile) Security Gateway Service sind in dem Kundenbereich des Internetauftritts der GESELLSCHAFT angegeben. Die GESELLSCHAFT kann planmäßige Wartungsfenster von Zeit zu Zeit anpassen. Eine etwaige Anpassung von Wartungsfenstern wird die GESELLSCHAFT mit einem Vorlauf von 30 Kalendertagen dem vom KUNDEN benannten technischen Ansprechpartner mitteilen.

(2) Kurzfristige Wartungsfenster

In seltenen Fällen können z. B. aus Datenschutzgründen und zur Betriebssicherheit kurzfristige Wartungsfenster notwendig werden. Je nach Einstufung des Risikos wird die GESELLSCHAFT den vom KUNDEN benannten technischen Ansprechpartner über Zeitpunkt und Zeitrahmen informieren.

II. Teil: Reporte

1. Die GESELLSCHAFT überwacht die Verfügbarkeit des Staff Center (Mobile) Security Gateway Service und erstellt einen monatlichen Report.
2. Diese Reporte werden dem KUNDEN im Folgemonat nach Wahl der GESELLSCHAFT per E-Mail versendet.

III. Teil: SUPPORT HOTLINE

1. Zuständigkeit: Die SUPPORT HOTLINE berät und unterstützt den KUNDEN ausschließlich bei folgenden Kundenanfragen:
 - (1) Antrag auf Service Gutschriften nach Maßgabe von § 8 Ziffer 3 der CLOUD AGB;
