

ANLAGE

Service Level Vereinbarung (SLA)

ATOSS Startup Edition CLOUD24/7

Diese Anlage beschreibt die SERVICE LEVEL, an welchen sich die GESELLSCHAFT im Rahmen der Bereitstellung des CLOUD 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 CLOUD SERVICE mit einer Verfügbarkeit von 99,5 % im Monat. Jegliche Bereitstellung außerhalb dieser vereinbarten Verfügbarkeit ist unter dem VERTRAG nicht geschuldet.

Relevanter Messpunkt für die Berechnung der monatlichen Verfügbarkeitsrate des CLOUD 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 CLOUD 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 CLOUD 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 des CLOUD 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 CLOUD 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 CLOUD SERVICE und erstellt einen monatlichen Report.
2. Diese Reporte werden dem KUNDEN im Folgemonat nach Wahl der GESELLSCHAFT entweder direkt im CLOUD SERVICE von der GESELLSCHAFT zum Abruf bereitgestellt oder per Email versendet.

III. Teil: SUPPORT HOTLINE

1. Zuständigkeit: Die SUPPORT HOTLINE berät und unterstützt den KUNDEN ausschließlich bei folgenden Kundenanfragen:
 - (1) Meldungen von Anwendungsfehlern oder von Fehlern aufgrund von Konfigurationen und Parametrisierungen der MODULE;
 - (2) Fragen zum Betrieb einzelner MODULE, zur allgemeinen MODUL-Bedienung oder MODUL-Funktionen;
 - (3) Probleme bei der Datenübergabe per Schnittstelle an Fremdsysteme (z. B. Lohn und Gehalt), soweit diese Schnittstelle zuvor bereits erfolgreich im Einsatz war;
 - (4) Probleme bei der Datenerfassung mit Erfassungs-Terminals, sofern diese Terminals zuvor bereits erfolgreich im Einsatz waren;
 - (5) Meldungen von im Auslieferungsstandard reproduzierbaren Programmierungsfehlern (z. B. bei funktionellen Abweichungen von der DOKUMENTATION)
 - (6) Fragen zu KONTINUIERLICHEN MODIFIKATIONEN;
 - (7) Fragen und Meldungen über Störungen des technischen Betriebs des CLOUD SERVICE (z. B. bei Nichtverfügbarkeit, Störungen beim Login, in Bezug auf die Performance von Infrastrukturleistungen und Datenverlusten oder Datensicherungsproblemen).
 - (8) Antrag auf Service-Gutschriften nach Maßgabe von § 8 Ziffer 3 der CLOUD AGB;

Um eine möglichst effiziente Bearbeitung von Kundenanfragen sicherzustellen, muss der KUNDE - sofern er einen Vertrag mit einem ATOSS Partner für Implementierungsdienstleistungen und Hotlineleistungen abgeschlossen hat - Anfragen, insbesondere aber solche zu den Ziffern (1) bis (4), direkt an seinen ATOSS Partner stellen. In diesen Fällen wird der implementierende ATOSS Partner

seinerseits die SUPPORT HOTLINE kontaktieren, soweit erforderlich. In sonstigen Fällen kann sich der KUNDE weiterhin direkt an die SUPPORT HOTLINE der GESELLSCHAFT wenden.

2. Nicht inkludierte Leistungen: Der Einsatz von Beratern beim KUNDEN vor Ort und sonstige Dienstleistungen, die über die Beratung von Anwenderfragen und Störungen im Zusammenhang mit der technischen Einrichtung und dem laufenden Betrieb des CLOUD SERVICE hinausgehen, sind nicht Bestandteil der Hotlineleistungen. Die SUPPORT HOTLINE ist nicht dafür zuständig, Erfassungs-Terminals oder Schnittstellen zu Fremdsystemen in Betrieb zu nehmen. Auch ersetzt die SUPPORT HOTLINE keine Schulung über den Betrieb, die Bedienung und die Funktionen der MODULE. Aufwände der SUPPORT HOTLINE, die durch Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit des KUNDEN entstehen (z. B. fehlerhafte Eingabe von Befehlen in den MODULEN entgegen der DOKUMENTATION und / oder entgegen der ausdrücklichen Anweisungen der SUPPORT HOTLINE etc.) kann die GESELLSCHAFT gemäß der geltenden Preisliste gesondert in Rechnung stellen.
3. Hotlinezeiten: Die SUPPORT HOTLINE ist während der regulären Geschäftszeiten der GESELLSCHAFT (Montag bis Freitag von 08.00 Uhr bis 18.00 Uhr (MEZ) sowie am 24.12. und 31.12. jeweils von 08.00 bis 12.00 Uhr (MEZ), außer an bundeseinheitlichen Feiertagen) für Kundenanfragen erreichbar.

Sie erreichen die Hotline unter:

Telefon +49 89 42 771 320 (ggf. gebührenpflichtig)

Fax +49 89 42 771 58 259

Email hotline@atoss.com

4. Stellen von Kundenanfragen: Der KUNDE hat seine Anfrage ausschließlich durch einen BERECHTIGTEN NUTZER, der üblicherweise zugleich der technische und fachliche Ansprechpartner ist, über die SUPPORT HOTLINE einzureichen. Kundenanfragen über andere Kommunikationswege und andere Ansprechpartner werden nicht bearbeitet. Für eine zeitnahe und ordnungsgemäße Bearbeitung von Kundenanfragen ist es unabdingbar, dass jede Kundenanfrage möglichst vollständige Informationen enthält, d. h. insbesondere Angaben über die Art, die näheren Umstände und im Falle einer Störung auch über deren Entstehung und ihre Auswirkungen gemacht werden. Der Inhalt einer Kundenanfrage muss die Reproduzierbarkeit des Problems bzw. der Störung durch die GESELLSCHAFT gewährleisten. Dabei hat der KUNDE im erforderlichen Umfang auch solche Maßnahmen zu treffen, welche die Feststellung der Störung und ihrer Ursachen erleichtern und die GESELLSCHAFT bei deren Reproduzierbarkeit angemessen zu unterstützen.
5. Bearbeitung von Kundenanfragen: Die GESELLSCHAFT wird eingehende Kundenanfragen im eigenen Ermessen nach Dringlichkeitsstufen, welche die Auswirkungen der Störung für den KUNDEN reflektieren, kategorisieren. Die Dringlichkeitsstufe kann infolge der weiteren Bewertung von der GESELLSCHAFT im Einzelfall nachträglich angepasst werden.
6. Reaktionszeiten: Für die Bearbeitung einer Kundenanfrage gelten je nach Dringlichkeitsstufe unterschiedliche Reaktionszeiten.

Als Reaktionszeit gilt dabei der Zeitraum zwischen Eingang einer Kundenanfrage durch einen BERECHTIGTEN NUTZER und dem Zeitpunkt, in welchem die GESELLSCHAFT eine Meldung gegenüber dem KUNDEN abgibt, dass die Kundenanfrage bei ihr eingegangen ist und mit der Bearbeitung der Kundenanfrage begonnen wird. Die Reaktionszeiten laufen nur innerhalb der unter Ziffer 3 im III. Teil dieses SLA festgelegten Hotlinezeiten. Gibt der KUNDE eine Kundenanfrage außerhalb der Hotlinezeiten bei der SUPPORT HOTLINE ab, gilt die Kundenanfrage erst im Zeitpunkt, in welchem die Hotlinezeit der SUPPORT HOTLINE erneut beginnt, als eingegangen.

Störungen, welche auf einem ERLAUBTEN SERVICEAUSFALL gemäß Ziffer 1 Abs. (3) im I. Teil dieses SLA beruhen, lösen keine Reaktionszeiten aus.

Ist die Kundenanfrage lückenhaft oder missverständlich gestellt und sind aufgrund dessen Nachfragen durch die SUPPORT HOTLINE erforderlich, so beginnt die Reaktionszeit erst, wenn der GESELLSCHAFT die vollständigen Informationen zur Bearbeitung der Kundenanfrage vorliegen.

Die nachfolgende Tabelle beschreibt die Dringlichkeitsstufen und die jeweils vorgesehenen Reaktionszeiten durch die GESELLSCHAFT:

Dringlichkeitsstufe	Beschreibung der Dringlichkeit	Reaktionszeit
1	<p><u>Kritische, betriebsverhindernde Störung:</u> Der CLOUD SERVICE ist nicht verfügbar oder wesentliche Funktionen der MODULE sind nicht einsatzfähig bzw. so stark beeinträchtigt, dass dem KUNDEN die Nutzung nicht mehr zumutbar ist. Beispiele:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Es ist zu Datenverlusten und Datenbeschädigung gekommen; • eine Datenbearbeitung / Datenübergabe ist unmöglich; • entscheidende Funktionen stehen nicht zur Verfügung oder beim Versuch, diese zu nutzen, kommt es zum Stillstand des gesamten CLOUD SERVICE (z. B. Freeze). 	30 Minuten
2	<p><u>Erhebliche, betriebsbehindernde Störung:</u> Wichtige Funktionen der MODULE sind nicht oder nur noch stark eingeschränkt einsatzfähig bzw. ermöglichen aufgrund von fortlaufender Instabilität keine unterbrechungsfreie Nutzung. Beispiele:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wichtige Eingaben sind unmöglich; • wichtige Daten / Funktionen sind nicht verfügbar; • die MODULE können nur in einem stark eingeschränkten Modus genutzt werden. 	1 Stunde
3	<p><u>Geringfügige Störungen:</u> Es gibt Meldungen zu Anwendungsfehlern oder kurzfristige Ausfälle, die der KUNDE umgehen oder vermeiden kann. Beispiele:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Meldungen zu Anwendungsfehlern führen zu unwesentlichen Nutzungseinschränkungen; • Mehrarbeit und Umgehungen werden verursacht. 	2 Stunden
4	<u>Allgemeine Anwenderfragen und Probleme</u>	4 Stunden
