

§ 1 Definitionen und Servicelevel für die Störungsbehebung

- 1) Dieses SLA ist nur auf das Produkt Tesseron ASM und die professionellen Dienstleistungen anwendbar, die im Leistungsschein beschrieben sind. Dieses SLA ist nicht anwendbar auf Software, Anlagen, Dienste oder andere Bestandteile eines IT-Systems.
- 2) Reaktionszeit: ist der Zeitraum vom Eingang der Meldung bis zum Beginn der Störungsbeseitigung mit der ersten Statusmeldung an den Kunden.
- 3) Störungsbehebungszeit ist der Zeitraum vom Abschluss der Reaktionszeit bis zum Abschluss der Störungsbeseitigung.
- 4) Im Falle des Auftretens eines Mangels gelten die für Nachbesserung geltenden gesetzlichen Regelungen. L+L steht zunächst das Recht der Nachbesserung zu, sofern eine Nachbesserung für den Kunden nicht unzumutbar ist. Die maximale Länge der Nachbesserungsphase richtet sich danach, was die Parteien als längste, zumutbare Ausfallzeit definiert haben. Mit Beendigung der Nachbesserungsphase hat der Mangel behoben zu sein oder es hat eine dem Kunden zumutbare Ausweichlösung zur Verfügung zu stehen.
- 5) Im Falle dessen, dass L+L die „technische Störung“ nicht allein zu vertreten hat, wird die L+L, den Kunden bei der Behebung der „technischen Störung“ bestmöglich unterstützen. Der maximal zu leistende Arbeitsumfang richtet sich nach der Vereinbarung der Parteien. Liegt keine Vereinbarung vor, so ist dies im Ermessensbereich der L+L-
- 6) Service Level

Die Durchführung der Störungsbeseitigung erfolgt unter Berücksichtigung der Feiertagsregelung des Bundeslandes Baden-Württemberg und der Zeitzone Berlin (MESZ):

- bei gebuchtem Community-Paket von montags bis freitags
 - o 09:00–12:00 Uhr und 13:00 Uhr bis 17:00 Uhr.
- bei gebuchtem Corporation-Paket von montags bis freitags
 - o 08:00-12:00 Uhr und 13:00 Uhr bis 18:00 Uhr
- bei gebuchtem Enterprise-Paket von montags bis freitags
 - o 07:00 12:00 Uhr und 13:00 Uhr bis 20:00 Uhr

Die L+L wird wesentliche Probleme des Produktes berichtigen, davon ausgenommen sind:

- Fehler, die daraus entstehen, dass der Kunde das Produkt in einer Weise nutzt, die nicht mit den Schulungen, der Handbücher oder anderen Anweisungen von L+L übereinstimmt
 - unbefugte, durch den Kunden vorgenommene Änderungen an der Konfiguration oder dem Setup des betroffenen Produkts
 - Fälle, in denen der Kunde die L+L an der Wartung des Produkts gehindert hat;
 - Fehler, die durch Fremdprodukte verursacht werden
 - Fehler, die durch den oder die Benutzer verursacht wurden, insbesondere durch das Hinzufügen, Löschen oder unzulässiges Zuweisen von Benutzerrechten.
- 7) Der Knotenpunkt ist die physische und/oder logische Schnittstelle, an der die Verantwortung hinsichtlich der zu erbringenden Leistungen von L+L zu öffentlichen Netzwerken wechselt. Der leistungsspezifische Knotenpunkt sind die Rechenzentren der L+L.

§ 2 Leistungen

Level	Definition	Leistung Luithle+ Luithle						
1	<p>Betriebsverhindernde Störung</p> <p>Das Produkt steht nicht zur Nutzung zur Verfügung oder ein wesentlicher Bestandteil der vertraglich vereinbarten Funktionalitäten ist nicht verfügbar.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Reaktionszeit: Spätestens je nach gewähltem Paket* nach Eingang der Störungsmeldung innerhalb der Service Level der L+L. • Störungsbehebungszeit: L+L wird unverzüglich mit der Beendigung der Reaktionszeit mit den Arbeiten beginnen. Die Störungsbehebungszeit für Mängel, also „technische Störung“, die die L+L zu vertreten hat, beginnen mit dem Abschluss der Reaktionszeit und solange, bis eine Mängelbeseitigung erfolgt ist oder eine für den Kunden zumutbare Umgehungslösung gefunden wurde. Der Abschluss der Störungsbehebungszeit hat binnen einer angemessenen Zeitspanne zu erfolgen. <p>Paket* - Reaktionszeit:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Community</th> <th>Corporate</th> <th>Enterprise</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2 – Stunden</td> <td>2 – Stunden</td> <td>1 - Stunden</td> </tr> </tbody> </table>	Community	Corporate	Enterprise	2 – Stunden	2 – Stunden	1 - Stunden
Community	Corporate	Enterprise						
2 – Stunden	2 – Stunden	1 - Stunden						
2	<p>Betriebsbehindernde Störung</p> <p>Eines oder mehrere Produktbestandteile, die kritische Auswirkungen auf das Geschäft des Kunden haben, reagieren nicht vollständig.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Reaktionszeit: Spätestens je nach gewähltem Paket* innerhalb der regulären Geschäftszeiten nach Eingang der Störungsmeldung innerhalb der Service Level der L+L. • Störungsbehebungszeit: L+L wird spätestens nach Beendigung der Reaktionszeit mit den Arbeiten beginnen. Die Störungsbehebungszeit für Mängel, also „technische Störungen“, die die L+L zu vertreten hat, beginnen mit dem Abschluss der Reaktionszeit und solange, bis eine Mängelbeseitigung erfolgt ist oder eine für den Kunden zumutbare Umgehungslösung gefunden wurde. Der Abschluss der Störungsbehebungszeit hat binnen einer angemessenen Zeitspanne zu erfolgen. <p>Paket* - Reaktionszeit:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Community</th> <th>Corporate</th> <th>Enterprise</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>24 – Stunden</td> <td>16 – Stunden</td> <td>8 – Stunden</td> </tr> </tbody> </table>	Community	Corporate	Enterprise	24 – Stunden	16 – Stunden	8 – Stunden
Community	Corporate	Enterprise						
24 – Stunden	16 – Stunden	8 – Stunden						



3	<p>Betriebseinschränkende Störung</p> <p>Nicht-kritische Störung. Eines oder mehrere Produktbestandteile reagieren nicht vollständig oder nur langsam und eine Umgehung der Störung ist verfügbar.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Reaktionszeit: Spätestens je nach gewähltem Paket* nach Eingang der Störungsmeldung innerhalb der Service Level der L+L.• Störungsbehebungszeit: Luithle + Luithle wird spätestens nach Beendigung der Reaktionszeit mit den Arbeiten beginnen. Die Störungsbehebungszeit für Mängel, also „technische Störungen“, die die Luithle+ Luithle zu vertreten hat dauern an, bis eine Mängelbeseitigung erfolgt ist oder eine für den Kunden zumutbare Umgehungslösung gefunden wurde. Der Abschluss der Störungsbehebungszeit hat binnen einer angemessenen Zeitspanne zu erfolgen. <p>Paket* - Reaktionszeit:</p> <table border="1" data-bbox="981 582 1798 655"><thead><tr><th>Community</th><th>Corporate</th><th>Enterprise</th></tr></thead><tbody><tr><td>72 – Stunden</td><td>48 – Stunden</td><td>24 - Stunden</td></tr></tbody></table>	Community	Corporate	Enterprise	72 – Stunden	48 – Stunden	24 - Stunden
Community	Corporate	Enterprise						
72 – Stunden	48 – Stunden	24 - Stunden						
4	<p>Sonstige Störung, unwesentliche Störung, leichte Störung</p> <p>Meldung über ein geringfügiges Problem, das die Nutzung des Produkts durch den Kunden in keinerlei Weise verhindert.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Diese Störungen sind Mängel, die keine entscheidende Auswirkung auf die Nutzbarkeit der Software haben. Solche Störungen werden im Rahmen der normalen Weiterentwicklung / Systemwartung der Software in einem der nächsten Releases behoben. Sie erhalten von Luithle + Luithle die Information wann dieses Fehlverhalten behoben wird.						

- 8) Auftretende Störung werden im Rahmen der Störungsmeldung von den Parteien einvernehmlich in die oben genannten Störungskategorien klassifiziert. Erzielen die Parteien kein Einvernehmen, entscheidet Luithle + Luithle über die Einordnung unter angemessener Berücksichtigung der Interessen des Kunden.
- 9) Rechtsfolge der Nichteinhaltung der Reaktionszeiten ist zunächst nur das Recht des Kunden, die Miete anteilig zu mindern. Weitergehende Ansprüche können nur geltend gemacht werden, wenn die Störungsbehebung nicht binnen einer dem Kunden zuzumutenden Zeitspanne erfolgte. Die dem Kunden zustehenden gesetzlichen Gewährleistungsansprüche bleiben unberührt.
- 10) Dieser SLA beinhaltet keine Garantieverprechen.

§ 3 Verfügbarkeit

Verfügbarkeit der „technischen Systeme“

- 1) Betreute Betriebszeit der Server:
 - bei gebuchtem Community-Paket von montags bis freitags
 - o 09:00 bis 17:00 Uhr.
 - bei gebuchtem Corporation-Paket von montags bis freitags
 - o 08:00 bis 18:00 Uhr
 - bei gebuchtem Enterprise-Paket von montags bis freitags
 - o 07:00 bis 20:00 Uhr

, d.h. die Funktionen des technischen Systems und die mit ihm verbundenen Daten und Datenbanken sind am Knotenpunkt des jeweiligen Rechenzentrums verfügbar. Die Systeme können auch außerhalb der betreuten Betriebszeit genutzt werden, hier sind jedoch Einschränkungen durch Wartungen und Datensicherungen möglich. Wartungen können zu Ausnahmefällen ebenfalls innerhalb betreuter Betriebszeiten erfolgen. Lesen Sie hierzu Punkt: 4).

- 2) Verfügbarkeit: Die „technischen Systeme“ werden bei Ausfall oder Datenverlust spätestens innerhalb von 8 Stunden mit dem Datenstand der letzten Datensicherung wiederhergestellt. Die Verfügbarkeit liegt im Monatsmittel über 98,9%. Im Fall eines Systemausfalls werden die „technischen Systeme“ in der betreuten Betriebszeit spätestens innerhalb von 4 Stunden wiederhergestellt.
- 3) Dieser SLA beinhaltet keine Garantieverprechen.
- 4) Wird ein Ausfall durch eine der folgenden Umstände herbeigeführt, so gilt dies nicht als Downtime (mangelnde Verfügbarkeit):
 - Systemarbeiten auf Anforderung/Absprachen des Kunden, die einen Systemstillstand bedingen
 - Störungen des Netzwerkes (LAN, Firewall etc.) beim Kunden
 - Stromabschaltungen an den Standorten des Kunden
 - Ausfall bei Katastrophen, Terrorakten oder sonstigen Formen höherer Gewalt
 - Nichterfüllung oder Verletzung von Mitwirkungs- und Beistellpflichten des Kunden
 - Störungen, die durch den Kunden verursacht werden
 - Der Kunde hat eine Störung gemeldet, obwohl keine Störung vorlag
 - Zeiträume in denen planmäßig vorher angekündigte Wartungsarbeiten durchgeführt werden

§ 4 Aktualisierung des SLA

L+L kann dieses SLA in eigenem Ermessen mit einer Ankündigungsfrist von dreißig (30) Tagen aktualisieren, woraufhin die Aktualisierung wirksam wird ("SLA Wirksamkeitsdatum"). Zur Formwahrung genügt es, die Ankündigungsmitteilung einem Benutzer, der als Administrator des Produktes des Kunden benannt wurde, zu übermitteln, und zwar: (a) als Bildschirmnotiz, die unmittelbar nach dem Login in den Anmeldedaten des Login-Bildschirms eingeblendet wird, oder (b) per E-Mail mit Lesebestätigung, die an die E-Mail-Adresse, die für den/die Administrator/en des Kundenkontos angegeben wurde, gesendet wird. Hat der Kunde Einwände gegen solche Änderungen, so bleibt ihm als einziger Behelf die Kündigung des Vertrags. Jede weitere Nutzung des Produkts nach dem SLA Wirksamkeitsdatum gilt als Hinweis, dass der Kunde eine solche Aktualisierung anerkennt und sich verbindlich mit dem aktualisierten SLA einverstanden erklärt.