

SaaS-Service Level Agreement der plazz AG

Version 1.0

Dieses SLA regelt die Verfügbarkeiten der Software-as-a-Service der plazz AG und legt das Vorgehen bei der Durchführung von Wartungsarbeiten sowie das Incident-Management beim Produkt [Polario Campus](#) fest.

1. Definitionen

- 1.1. **Ausfallzeit** bezeichnet die Gesamtzahl der Stunden, in denen die wesentlichen Funktionen des Service, wie im Vertrag definiert, während der Servicebereitstellungszeit nicht zur Verfügung stehen.
- 1.2. **Störung** bezeichnet eine kritische Beeinträchtigung des Service, wie z.B. Ausfallzeiten, erheblicher Fehler oder Qualitätsminderung.
- 1.3. **Incident Management** bezeichnet die Bearbeitung von Störungen.
- 1.4. **Reaktionszeit** ist der Zeitraum, in dem die plazz AG mit der Bearbeitung einer durch den Kunden gemeldeten Störung beginnt. Die Reaktionszeit definiert nicht den Zeitraums bis zur Behebung einer gemeldeten Störung.
- 1.5. **Störungsklasse** bezeichnet die Schwere der Störung.
- 1.6. **Servicebereitstellungszeit** bezeichnet die Zeit, in der Service bereitgestellt wird.
- 1.7. **Vertrag** bezeichnet die Vereinbarung zwischen dem Kunden und der plazz AG über die Bereitstellung der SaaS durch die plazz AG und die Nutzung des Service durch den Kunden.
- 1.8. **Verfügbarkeit** bedeutet, dass der Kunde die wesentlichen Funktionen des Service am Übergabepunkt, wie im Vertrag definiert, ausführen und nutzen kann.
- 1.9. **Übergabepunkt** sind die Internetknotenpunkte des Rechenzentrums.
- 1.10. **Wartungsarbeiten** sind alle Wartungsaktivitäten, die erforderlich sind, um den Service am Laufen zu halten, Störungen des Service zu beseitigen, Daten zu sichern und/oder Aktivitäten, die zur Verbesserung, Erweiterung oder Erneuerung von Funktionalitäten erforderlich sind, um sicherzustellen, dass der Service in Übereinstimmung mit dem Vertrag genutzt werden kann.

2. Allgemeine Bestimmungen

- 2.1.** Dieses SLA legt die Verfügbarkeit des Service und der unterstützenden Service Levels fest. Die plazz AG erbringt die nachfolgend beschriebenen Leistungen gemäß der zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses gültigen Preisliste.
- 2.2.** Dieses SLA gilt ausschließlich für den dem Kunden zur produktiven Nutzung zur Verfügung gestellten Service und nicht für nicht-produktive, kostenlose und/oder Testversionen des Service sowie der Integrations- oder Testsysteme mit unveröffentlichten Funktionen.
- 2.3.** Dieses SLA ist nur in Verbindung mit einem Vertrag gültig und tritt erst in Kraft, wenn der Kunde und die plazz AG den Vertrag abgeschlossen haben.
- 2.4.** Alle Verpflichtungen der plazz AG in diesem SLA gelten nur für den Service, welcher dem Kunden am Übergabepunkt zur Verfügung gestellt wird. Die plazz AG ist nicht verantwortlich für die Datenübertragung vom Übergabepunkt zum Kunden und/oder im Bereich des IT-Systems des Kunden.

3. Verfügbarkeit

- 3.1.** Die plazz AG schuldet die vereinbarte Verfügbarkeit des Service am Übergabepunkt während der Servicebereitstellungszeit wie in den entsprechenden Angeboten beschrieben. Soweit nicht anders definiert wird eine Verfügbarkeit von 98,00% pro Monat vereinbart.
- 3.2.** Die plazz AG ist nicht verpflichtet, dem Kunden den Service während der geplanten Wartungsarbeiten in der Servicebereitstellungszeit zur Nutzung zur Verfügung zu stellen. Steht der Service während geplanten Wartungsarbeiten in der Servicebereitstellungszeit zur Verfügung, erfolgt die Nutzung des Service auf eigenes Risiko des Kunden. Der Kunde erkennt an, dass die Nutzung des Service bei geplanten Wartungsarbeiten hinsichtlich Funktionalitäten oder Leistung eingeschränkt sein kann und/oder, dass der Service ohne Vorankündigung abgeschaltet oder neu gestartet wird. Wird der Service bei geplanten Wartungsarbeiten zur Verfügung gestellt und kommt es zu einer Einschränkung der Funktionalität des Service oder zu einer Einschränkung der Verfügbarkeit, so hat der Kunde keinen Anspruch auf Gewährleistung oder Schadenersatz.

3.3. Die Verfügbarkeit des Service wird anhand der nachfolgenden Formel als prozentualer Anteil der Zeit im Verlauf eines Kalendermonats während der Servicebereitstellungszeit berechnet.

$$\text{Verfügbarkeit in Prozent} = \frac{\text{Servicebereitstellungszeit (h)} - \text{Ausfallzeit (h)}}{\text{Servicebereitstellungszeit (h)}} * 100$$

Servicebereitstellungszeit

Arbeitstage Montag – Freitag (exkl. Feiertage in Thüringen)

Arbeitszeiten 08.00 – 18.00 Uhr CET/CEST

3.4. Bei der Berechnung der tatsächlichen Verfügbarkeiten gelten der plazz AG nicht zurechenbare Ausfallzeiten als verfügbare Zeiten. Diese unschädlichen Ausfallzeiten sind:

1. Ausfallzeiten aufgrund von geplanten oder ungeplanten Wartungsarbeiten;
2. Ausfallzeiten aufgrund im Voraus mit dem Kunden abgestimmte Wartungsarbeiten;
3. Ausfallzeiten aufgrund von Betriebsstörungen, die durch ein Ereignis höherer Gewalt oder andere unvermeidbare Ereignisse außerhalb des Einflussbereiches des Providers verursacht wurden und mit vertretbarem Aufwand nicht abgewendet werden konnten und auch bei sorgfältiger Anwendung nicht vorhersehbar waren, welche die Verpflichtungen des Providers aus diesem SLA erheblich erschweren oder ganz oder teilweise unmöglich machen, wie z.B. Streiks, Aussperrungen, außergewöhnliche Wetterbedingungen, Stromausfälle, Betriebs- oder Verkehrsstörungen und Transportbehinderungen, und die den Provider für die Dauer eines solchen Ereignisses von seinen Verpflichtungen aus diesem SLA befreien;
4. Ausfallzeiten aufgrund von Viren- oder Hackerangriffen, soweit der Provider nicht die vereinbarten, mangels Vereinbarung die üblichen, Schutzmaßnahmen getroffen hat;
5. Ausfallzeiten aufgrund einer Störung, die durch den Kunden verursacht wurde;
6. Ausfallzeiten aufgrund von Software-Fehlern in Kundenanwendungen oder aufgrund von durch Kundenanwendungen oder Kundendaten ausgelösten Fehlern in der System- und Systemnahen Software;
7. Ausfallzeiten, die durch Dritte (nicht dem Provider zurechenbare Personen) verursacht werden.

3.5. Der Kunde hat der plazz AG jede Beeinträchtigung der Verfügbarkeit des Service zu melden.

4. Support

4.1. Betriebszeiten des Supports

Arbeitstage Montag – Freitag (exkl. Feiertage in Thüringen und Bayern)

Arbeitszeiten 09:00 – 17:00 CET/CEST

Sprachen Deutsch & Englisch

4.2. Der Support umfasst eine Knowledge Base und einen Servicedesk für Störungsmeldungen des Kunden durch Tickets oder Emails via service@polario.app, die Priorisierung von Störungsmeldungen entsprechend der Dringlichkeit der Störung, die Analyse und Isolierung der Störung.

4.3. Alle Zeitangaben entsprechen der in Deutschland gültigen Zeit (Central European Time (CET) oder Central European Summer Time (CEST)).

5. Incident Management

5.1. Das Incident Management umfasst alle Aktivitäten zwischen dem Kunden und dem Provider im Zusammenhang mit der Benachrichtigung und Verwaltung von Störungen bis zu deren Lösung.

5.2. Störungsklassen

Störungen innerhalb des Service werden einer der nachfolgenden Störungsklassen zugeordnet, welche die angestrebte Reaktionszeit bestimmen.

1 – Kritisch

Eine Störung der Störungsklasse 1 liegt vor, wenn die Nutzung des Service oder wesentlicher Teile des Service vollständig nicht verfügbar ist, z.B. aufgrund von Fehlfunktionen oder falschen Arbeitsergebnissen.

Reaktionszeit – innerhalb von 24 Stunden während der Supportzeiten

2 – Wesentlich

Eine Störung der Störungsklasse 2 liegt vor, wenn die Nutzung des Service oder wesentliche Funktionalitäten stark eingeschränkt sind, z.B. aufgrund von Fehlfunktionen oder falschen Arbeitsergebnissen.

Reaktionszeit – innerhalb von 48 Stunden während der Supportzeiten

3 – Unwesentlich

Eine Störung der Störungsklasse 3 liegt vor, wenn unwesentliche Funktionalitäten des Service beeinträchtigt sind, wie z.B. “nice to have” Funktionalitäten oder Schönheitsfehler, die den Gebrauch des Service nicht beeinträchtigen.

Reaktionszeit – innerhalb von 72 Stunden während der Supportzeiten

4 – Gering

Eine Störung der Störungsklasse 4 liegt vor, wenn die Nutzung des Service überhaupt nicht eingeschränkt ist, z.B. bei Fragen oder Verbesserungswünschen des Kunden.

Reaktionszeit – innerhalb von 120 Stunden während der Supportzeiten

Der Provider wird Störungen nach eigenem Ermessen unter der Berücksichtigung der vorgenannten Definitionen priorisieren und einordnen.

5.3. Prozess

- a) Der Kunde hat der plazz AG unverzüglich über alle Störungen zu informieren.
- b) Der Kunde wird der plazz AG alle Störungen per Ticketsystem oder Email an das in 4.2 vereinbarte Postfach für Störungsmeldungen mitteilen.
- c) Der Kunde hat sicherzustellen, dass die Meldung einer Störung die folgenden erforderlichen Informationen enthält:
 - (1) Name und URL der Instanz;
 - (2) Verwendete Plattform – iOS, Android, Web App oder Content-Management-System;
 - (3) Version Ihres Betriebssystems oder Browser;
 - (4) Detaillierte Beschreibung der Störung, um eine Reproduktion der Störung zu ermöglichen;
 - (5) Betroffener Service und betroffene Funktionalität des Service;
 - (6) Datum und Zeitpunkt des Auftretens der Störung;
 - (7) Kategorisierung der Störung durch den Kunden;
 - (8) Welche Maßnahmen zur Störungsbehebung bereits durch den Kunden durchgeführt wurden und welches Verhalten sich aufgrund der Störungsbeseitigungsmaßnahmen des Kunden gezeigt hat.

- d) Sobald der Kunde der plazz AG alle erforderlichen Informationen zur Verfügung gestellt hat, beginnt der Lösungsprozess. Die plazz AG verifiziert die Kategorisierung der Störungsklasse und entscheidet final über die Einordnung in eine der Störungsklassen. Die plazz AG gibt dem Kunden daraufhin eine erste Rückmeldung innerhalb der in 5.2 festgelegten Reaktionszeiten, entsprechend der jeweiligen Störungsklasse.
- e) Die plazz AG wird den Kunden über die Beseitigung der Störung informieren.
- f) Die Bearbeitung von Störungen erfolgt während der festgelegten Arbeitstage und Betriebszeiten.
- g) Die plazz AG stellt dem Kunden eine Schnittstelle für die Einstellung von Support Tickets im Ticketing System zur Verfügung. Die plazz AG behält sich vor, dass Ticketing System aufgrund veränderter Anforderungen nach eigenem Ermessen zu ändern. Eine Verwendung des Ticketing Systems durch Dritte, insbesondere durch Endkunden oder Zulieferer des Kunden ist ausgeschlossen. Die Ticketsprache für alle Tickets ist Deutsch oder Englisch.

6. Wartungsarbeiten

- 6.1.** Der Provider ist berechtigt, die Bereitstellung des Service für Wartungsarbeiten zu unterbrechen.
- 6.2.** Der Provider wird Wartungsarbeiten so planen, dass die Nutzung des Service durch den Kunden so wenig wie möglich beeinträchtigt wird.
- 6.3.** Der Provider ist berechtigt regelmäßig Wartungsarbeiten durchzuführen. Dafür wird ein wöchentliches Wartungszeitfenster Freitags 18.00 – 21.00 Uhr vereinbart, in dem Wartungsarbeiten ohne zusätzliche Ankündigung erfolgen können.
- 6.4.** Weitere geplante Wartungsarbeiten werden mit einem Vorlauf von mindestens 14 Kalendertagen angezeigt.
- 6.5.** Der Provider ist auch berechtigt, den Service aus wichtigem Grund, z.B. bei Gefährdung des Servicebetriebs, außerplanmäßig zu warten. Hierzu gehören insbesondere Notfall-Änderungen (sog. Emergency Changes), z.B. das Einspielen von Security Patches, die zur Sicherung und Aufrechterhaltung des Betriebes notwendig sind und eine unmittelbare Umsetzung erfordern. Diese außerplanmäßigen Wartungsarbeiten sind dem Kunden unverzüglich anzuzeigen und so durchzuführen, dass Störungen im Betriebsablauf so gering wie möglich gehalten werden.

7. Sonstiges

Im Übrigen gelten die Bestimmungen des Vertrages.

8. Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen dieses Service Level Agreements ganz oder teilweise nicht rechtswirksam oder nicht durchführbar sein oder werden, so wird hierdurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen des jeweiligen Vertrags nicht berührt.

11. März 2022

plazz AG