

Vertrag

Service-Level-Agreement

zwischen

Commeatus AG

*Beispieladresse 19
12345 Mannheim*

- nachfolgend „C-AG“ genannt -

und

Kunde

Anschrift

- nachfolgend „Kunde“ genannt -

I. Zielsetzung

In diesem Service-Level-Agreement (nachfolgend „SLA“) werden die Leistungen der C-AG gegenüber Kunden hinsichtlich Umfangs und Qualität konkretisiert sowie die Vergütung festgelegt.

II. Garantierte Verfügbarkeiten (Service Level)

Die C-AG weiß, wie sehr Kunden auf die durch C-AG bereitgestellten, betreuten und gewarteten IT-Systeme angewiesen sind und dass einige dieser Systeme für den Kunden von entscheidender Bedeutung für dessen Geschäftsabläufe sind.

In dieser Service Level Vereinbarung („Service Level Agreement“ oder „SLA“) werden die von C-AG zugesicherten Service Level („SL“) für bestimmte Teile der Verkehrsüberwachungs-Services aufgeführt.

Die Verfügbarkeitsüberwachung erfolgt über die Software-Plattform von C-AG. Die jeweils überwachten Komponenten hängen von der konkreten Leistungsvereinbarung ab. Die Verfügbarkeit wird dauerhaft gemessen. Im Rahmen des SLAs liegt die Zeiteinheit „ein Monat“ zu Grunde. Der Kunde erhält quartalsweise Service-Berichte.

Dieses SLA gilt ausschließlich für das Produkt: Verkehrsüberwachung.

| Produkt | SL | SL-Beschreibung - Monatliche Betriebszeit | Überwachte Elemente |
|-------------------------------------|--------|---|---|
| V.überwachung- Anwendung | 99,99% | Die jeweils verwaltete Anwendung weist eine Verfügbarkeit von mindestens 99,99% im jeweiligen Monat auf | Die jeweilige Anwendung ist verfügbar, wenn sie auf Anfragen der Monitoring-Software von C-AG antwortet |

III. Messung der Verfügbarkeit

Die Verfügbarkeit wird monatlich für das Produkt wie oben angegeben, basierend auf den Daten der Monitoring-Software der C-AG gemessen. Die Verfügbarkeit wird als Prozentwert (gerundet auf zwei Nachkommastellen) gemessen und wie folgt berechnet:

$$\text{Verfügbarkeit} = \frac{(\text{Gesamtzeit} - \text{Ausfallzeit}) \times 100}{\text{Gesamtzeit}}$$

„Ausfallzeit“ bezeichnet den Zeitraum vom Erkennen oder Bestätigen durch C-AG, dass die Services nicht gemäß den Festlegungen des Produktes verfügbar sind, bis zum Zeitpunkt der Fehlerbehebung durch C-AG.

IV. Zulässige Ausfallzeit

In der folgenden Tabelle sind die monatlich jeweils zulässigen Ausfallzeiten für das Produkt aufgeführt.

| SLA | Im Monat | | |
|---------------|----------|------|-----|
| | Std. | Min. | Sek |
| 99,99% | - | 4 | 22 |

Die Dauer der unzulässigen Ausfallzeit wird wie folgt berechnet:

$$\text{Gesamtausfallzeit} - \text{zulässige Ausfallzeit} = \text{unzulässige Ausfallzeit}$$

V. Reaktionszeiten

C-AG bemüht sich immer um eine zeitnahe Reaktion beim Support von Incidents und Change Requests. Die Reaktionszeiten werden im Online-Support-System C-AGs gemessen.

Das für die Reaktionszeit geltende SL hängt von der Priorität der betroffenen Punkte und von der Schwere des Problems ab.

VI. Incident Service-Levels

| Kategorie | SL | Definition |
|-----------|--|--|
| P1 | C-AG reagiert auf 98% der Incidents mit Priorität 1 (P1) pro Quartal innerhalb von 30 Minuten | Ein P1-Incident ist eine Support-Anfrage des Kunden oder ein von C-AG direkt empfangener Monitoring-Alarm, der mit der im Leistungsumfang enthaltenen Hard- oder Software zusammenhängt, in Fällen, in denen das/die System/e komplett unerreichbar ist/sind oder die Erwartung besteht, dass sie in Kürze komplett unerreichbar sind oder bei Verletzung definierter kritischer Kapazitätsgrenzwerte. |
| P2 | C-AG reagiert auf 90% der Incidents mit Priorität 2 (P2) pro Quartal innerhalb von 1 Stunde | Ein P2-Incident ist eine Support-Anfrage des Kunden oder ein von C-AG direkt empfangener Monitoring-Alarm, der mit der im Leistungsumfang enthaltenen Hard- oder Software zusammenhängt, in Fällen, in denen das/die System/e Fehlfunktionen aufweist/aufweisen, sodass der Service erheblich beeinträchtigt ist, aber betriebsbereit bleibt oder bei Verletzung wichtiger definierter Kapazitätsgrenzwerte. |
| P3 | C-AG reagiert auf 85% der Incidents mit Priorität 3 (P3) pro Quartal während der Geschäftszeiten (Mo - Fr, 8 - 18 Uhr) innerhalb von 4 Stunden | Ein P3-Incident ist eine Support-Anfrage des Kunden oder ein von C-AG direkt empfangener Monitoring-Alarm, der mit der im Leistungsumfang enthaltenen Hard- oder Software zusammenhängt, in Fällen, in denen das/die System/e Fehlfunktionen aufweist/aufweisen, jedoch ohne größere Auswirkungen auf den Service oder bei Verletzung unwesentlicher definierter Kapazitätsgrenzwerte. |
| P4 | C-AG reagiert auf 85% der Incidents mit Priorität 4 (P4) pro Quartal während der Geschäftszeiten (Mo - Fr, 8 - 18 Uhr) innerhalb von 8 Stunden | Ein P4-Incident ist eine Support-Anfrage des Kunden im Zusammenhang mit der im Leistungsumfang enthaltenen Hard- oder Software, soweit keine Fehlfunktion besteht. |

VII. Change Service Level

| Kategorie | SL | Definition |
|----------------------------|---|---|
| Standard | C-AG initiiert 95% der Standard-Changes pro Quartal während der Geschäftszeiten (Mo - Fr, 8 - 18 Uhr) innerhalb von 8 Stunden | Ein Standard-Change ist ein vorautorisierter Change mit niedrigem Risiko, der häufig vorkommt und anhand vorher festgelegter Verfahren oder Arbeitsanweisungen erfolgt. Das Change Advisory Board (CAB) C-AGs muss Standard-Changes vor der Umsetzung nicht genehmigen. |
| Normal | C-AG reagiert auf 95% der normalen Change Requests pro Quartal während der Geschäftszeiten (Mo - Fr 8 - 18 Uhr) innerhalb von 8 Stunden | Ein normaler Change ist ein Change, der weder Standardnoch Notfall-Change ist, sowie ein vereinbarter Ad-hoc-Change der Dienstkonfiguration. Das CAB muss normale Changes autorisieren und einen Umsetzungsplan genehmigen. |
| Notfall (Emergency) | C-AG initiiert 99.5% der erforderlichen Notfall-Changes pro Quartal innerhalb von 4 Stunden | Ein Notfall- oder Emergency-Change ist ein Vorgang, bei dem zur Behebung eines Problems ein kürzerer Zeitrahmen erforderlich ist und nicht auf Prüfung und Genehmigung durch das CAB gewartet werden kann. Normalerweise handelt es sich um eine Kundenanfrage zur Änderung der Dienstkonfiguration infolge eines P1-Incidents. Das Emergency Change Advisory Board (ECAB) C-AGs muss Notfall-Changes autorisieren und einen Umsetzungsplan genehmigen. |

VIII. Support Service Level

| Kategorie | SL | Definition |
|------------------------|--|--|
| Supportanfragen | C-AG initiiert 95% der Supportanfragen pro Quartal während der Geschäftszeiten (Mo - Fr, 8 - 18 Uhr) | Eine Supportanfrage ist eine Kundenanfrage, bezüglich einer Nebenleistung oder auf Auskunft im Bezug auf die im Leistungsumfang enthaltene Hard- oder Software, die weder Incident noch Change ist und auf einem definiert |

Eine typische Anfrage im Rahmen einer Supportanfrage ist eine Passwortrücksetzung.

IX. Wie werden Reaktionszeiten gemessen?

Die SLAs zu Reaktionszeiten messen, wie lange C-AG benötigt, um auf einen Incident/Change Request zu reagieren oder einen Change zu initiieren.

C-AG hat auf einen Incident reagiert, wenn ein Fall im Support-System von C-AG erstellt und eine Fallnummer vergeben wurde. C-AG hat auf einen normalen Change Request reagiert, wenn ein Change im Support-System von C-AG erstellt, eine Change-Nummer vergeben und der Change einer Engineering-Queue für die Planung zugeordnet wurde. Ein Standard- oder Notfall-Change wird an dem Punkt initiiert, an dem (wie im Support-System verzeichnet) C-AG mit der Umsetzung des Changes beginnt.

C-AG misst die Reaktionszeiten über einen Zeitraum von drei Monaten (ein Quartal) hinweg und berechnet den Anteil der innerhalb der Zielreaktionszeit beantworteten Incidents oder initiierten Change Requests. Die Daten sind Teil der vierteljährlichen Service-Delivery-Berichte.

X. Disaster Recovery

| Produkt | SL | Erfolgsmessung |
|-------------------------------|--|---|
| Alle Produkte der C-AG | C-AG löst DR erfolgreich bei zwei vereinbarten Testläufen (und weiterer vereinbarter Wiederholungstests) pro Jahr aus. | DR wurde erfolgreich ausgelöst, wenn C-AG gemäß der im Auslöseplan mit dem Kunden vereinbarten Kriterien die virtuellen Replikationsserver einschaltet. Ein virtueller Replikationsserver gilt als erfolgreich getestet, wenn der virtuelle Replikationsserver als eingeschaltet an die Management-Schnittstelle C-AGs gemeldet wird. |

C-AG vereinbart einen Auslöseplan mit dem Kunden, in dem Reihenfolge und Wiederherstellungszeit für das Einschalten der zu testenden virtuellen Replikations-server festgelegt sind.

Wenn C-AG bei einem vereinbarten Test die DR nicht planungsgemäß auslösen kann, wird ihr eine Frist von einem Monat zur Durchführung eines erfolgreichen Wiederholungstests eingeräumt. Wenn auch der vereinbarte Wiederholungstest nicht erfolgreich ist, steht dem Kunden eine Entschädigung in Höhe von 2.000,00 € zu.

XI. Vergütung

Es fallen monatlich 5.000,00 € für den vereinbarten SLA Services der C-AG an. Hiervon entfallen 3.000,00 € auf die vereinbarte Verfügbarkeit des Service, 1.000,00 € auf den Incident-Service und 1.000,00 € auf die Disaster Recovery.

XII. Nichterfüllungsrate der SL durch C-AG

Wenn die Verfügbarkeit für ein Produkt in einem Monat den entsprechenden Grenzwert unterschreitet, steht dem Kunden eine Entschädigung zu. Erreicht die Verfügbarkeit in einem Monat das vereinbarte Service-Level nicht, steht dem Kunden eine Entschädigung gemäß folgender Tabelle zu:

| Dauer der unzulässigen Ausfallzeit | Entschädigung |
|------------------------------------|---|
| Bis zu 1 Stunde | 5% der monatlichen Kosten des Produkts. |
| 1 bis 3 Stunden | 10% der monatlichen Kosten des Produkts. |
| 3 bis 5 Stunden | 15% der monatlichen Kosten des Produkts. |
| Mehr als 5 Stunden | 20%, plus weitere 5% der monatlichen Kosten des Produkts pro Stunde ab der 6. Stunde, bis maximal 100%. |

Wenn in einem Quartal mehr als 5 Incidents oder Change Requests aufgetreten sind, bei welchen C-AGs SL hinsichtlich der Reaktions- und Initiierungszeiten unterschritten wurden, steht dem Kunden eine Entschädigung für die geschuldete Service Management Leistung Vergütung wie folgt zu:

| Nichterfüllungsrate der SL durch C-AG | Entschädigung | Hinweis |
|---------------------------------------|----------------------------|---|
| 0 - 10% unter dem Ziel | 5% der Quartalsvergütung | Wenn in einem Quartal weniger als 5 Incidents oder Change Requests auftreten bei welchen C-AGs SLAs hinsichtlich der Reaktionszeiten unterschritten wurden, steht dem Kunden eine Entschädigung in Höhe von 15% der Quartalsvergütung zu. |
| 11 - 25% unter dem Ziel | 10% der Quartalsvergütung | |
| 26 - 50% unter dem Ziel | 20% der Quartalsvergütung | |
| 51 - 75% unter dem Ziel | 50% der Quartalsvergütung | |
| 76 - 100% unter dem Ziel | 100% der Quartalsvergütung | |

XIII. Verantwortlichkeiten von C-AG

C-AG muss:

- angemessene Anstrengungen unternehmen, um die Verfügbarkeit der entsprechenden Software, Dienste und Geräte nach den hier vereinbarten Service-Levels sicherstellen.
- angemessene Anstrengungen unternehmen, alle Incidents und Supportanfragen gemäß der hier festgelegten Reaktionsleistungen und Reaktionszeiten zu beantworten.

- alle Incidents und/oder Supportanfragen, basierend auf einer vertretbaren Selbsteinstufung anhand des gemeldeten Problems, priorisieren.
- alle sinnvollen Schritte zur Eskalation und Lösung aller Probleme in geeigneter und zeitgerechter Weise unternehmen.
- jederzeit eine gute Kommunikation mit dem Kunden unterhalten

XIV. Verantwortlichkeiten von Kunden

Der Kunde muss:

- C-AG über Probleme rechtzeitig informieren und alle Fehler über das Support-System von C-AG melden.
- C-AG für Wartung, Updates und Fehlerprävention Zugang zu Geräten, Software und Services gewähren.
- sicherstellen, dass die Anforderungen an den Betrieb der Services auf Kunden-seite vollständig erfüllt sind und über die gesamte Vertragsdauer weiterhin erfüllt werden.
- C-AG über alle Änderungen am System, die Teil des Services sind, rechtzeitig informieren.
- Innerhalb von 5 Arbeitstagen auf Nachrichten von C-AG zu Monitoring-Alarmen für Systeme reagieren, die entweder vom Kunden betreut werden oder die ein Eingreifen des Kunden für die Behebung des Alarms erfordern. Wenn der Kunde nicht innerhalb von 5 Tagen entsprechend antwortet, setzt C-AG das weitere Monitoring der entsprechenden Systeme aus, bis die Fehlerkorrektur abgeschlossen ist und C-AG verifiziert hat, dass die Fehlerkorrektur die anstehenden Alarme wirksam behoben hat.
- angemessene Anstrengungen zur Lösung von Problemen mit Kundensystemen unternehmen, die laut C-AG voraussichtlich wiederholt Incidents und/oder Alarme auslösen könnten. Der Kunde muss einen Fehlerkorrekturplan innerhalb von 10 Arbeitstagen nach der ersten Nachricht von C-AG an C-AG bestätigen und umsetzen oder einer Lockerung der Monitoring-Kapazitätsgrenzwerte zustimmen, wenn C-AG eine solche Maßnahme ergreifen kann. Wenn der Kunde das Problem nicht löst oder einer möglichen Lockerung der Monitoring-Grenzwerte nicht zustimmt, setzt C-AG das weitere Monitoring der entsprechenden Systeme aus, bis die Fehlerkorrektur abgeschlossen ist und C-AG verifiziert hat, dass die Fehlerkorrektur die anstehenden Alarme wirksam behoben hat und voraussichtlich weitere Wiederholungsalarme vermieden werden.
- jederzeit eine gute Kommunikation mit dem Lieferanten unterhalten.

XV. Ausschlüsse

C-AG ist nicht verantwortlich für eine Unterschreitung der SL und Verfügbarkeiten, wenn Ausfallzeiten entstehen, im Rahmen von

- geplanter Wartung. Geplante Wartung bezeichnet Wartungsarbeiten, die dem Kunden vorab durch C-AG angekündigt wurden. Generell ist C-AG bemüht, geplante Wartungsarbeiten 2 Wochen im Voraus schriftlich anzukündigen, jedoch kann dies in Notfällen oder bei Wartungen durch den vorgelagerten Anbieter nicht immer sein.
- Kundenverursachung, entweder durch Nichteinhaltung der Kundenverpflichtungen dieses SLAs oder des eines anderen Vertragsteils oder durch Ausfall von durch den Kunden gestellten Geräten oder Betriebsmitteln oder durch eine Nichteinhaltung der erforderlichen Change Control- und Reporting-Verpflichtungen.
- Verursachung oder Verlängerung durch Unterlassen der Mitwirkung des Kunden an der Fehlerbehebung (etwa durch Verhindern oder verspätetes Gewähren des Zugangs zu Räumlichkeiten beim Kunden vor Ort oder wenn ein angegebener Kundenkontakt über die vereinbarten Kontaktdaten nicht erreichbar ist).
- Andere Umstände, die C-AG nicht zu vertreten hat. Die höchsten bei einer Verletzung der SL fälligen Entschädigungen in einem Monat sind auf 100% der monatlichen Gesamtkosten beschränkt. Auch wenn C-AG mehrere SL im selben Monat unterschreitet, müssen nicht mehr als 100% der monatlichen Gesamtkosten gutgeschrieben werden.

....., den

....., den

.....
C-AG

.....
Kunde

