

SERVICE LEVEL AGREEMENT – VERFÜGBARKEIT DES IT-SYSTEMS –

der eurodata AG,
Großblittersdorfer Str. 257-259,
66119 Saarbrücken

1. ANWENDUNGSBEREICH

(1) Gegenstand dieses Service Level Agreements („SLA“) ist die Verfügbarkeit der IT-Systeme von eurodata, die zur Erbringung der mit dem Kunden in dem Vertrag, der auf dieses SLA Bezug nimmt, vereinbarten Leistung („Leistung“) in ihrem Rechenzentrum erforderlich sind („IT-System“).

(2) Dieses SLA regelt

- die Systembetriebszeit (Ziffer 2)
- den Zeitraum für den überwachten Betrieb (Ziffer 3),
- die vereinbarte Mindestverfügbarkeit (Ziffer 4),
- die tatsächliche Verfügbarkeit (Ziffer 5),
- den Leistungsübergabepunkt (Ziffer 6),
- die Ausfallzeiten (Ziffer 7) sowie Ausnahmen hiervon (Ziffer 8) und Zeiten geplanter Nichtverfügbarkeit (Ziffer 9).

(3) Alle Zeitangaben verstehen sich als Angaben nach mitteleuropäischer Zeit (MEZ) bzw. mitteleuropäischer Sommerzeit (MESZ).

(4) Werktage im Sinne dieses SLA sind alle Kalendertage mit Ausnahme von Samstagen und Sonntagen und mit Ausnahme von bundeseinheitlichen Feiertagen.

2. SYSTEMBETRIEBSZEIT

eurodata unternimmt wirtschaftlich angemessenen Aufwand, um das vereinbarte IT-System an 7 Tagen pro Woche von 00:00 Uhr bis 24:00 Uhr (24X7) zu betreiben („Systembetriebszeit“). Ausgenommen sind Zeiträume geplanter Nichtverfügbarkeit.

3. ZEITRAUM FÜR DEN ÜBERWACHTEN BETRIEB

Der Zeitraum, in dem eurodata den Betrieb des IT-Systems für die jeweilige Leistung überwacht („Zeitraum für den überwachten Betrieb“), ist – soweit nichts Abweichendes vereinbart ist – der Zeitraum von 06:00 Uhr bis 22:00 Uhr.

4. VEREINBARTE MINDESTVERFÜGBARKEIT

(1) eurodata schuldet die vereinbarte Verfügbarkeit am vereinbarten Übergabepunkt unter Verwendung des vereinbarten Zugriffs während des Zeitraums für den überwachten Betrieb.

(2) Die vereinbarte Mindestverfügbarkeit innerhalb des Zeitraums für den überwachten Betrieb am Leistungsübergabepunkt unter Verwendung des vereinbarten Zugriffs beträgt – soweit nichts Abweichendes vereinbart ist – 98,0 % pro Kalenderjahr. Dabei handelt es sich um eine Beschreibung der Leistung, nicht um eine zugesicherte Eigenschaft oder um eine Garantie.

(3) Auf eine Verfügbarkeit außerhalb des Zeitraums für den überwachten Betrieb hat der Kunde keinen Anspruch. Kommt es bei einer Nutzung des IT-Systems außerhalb des Zeitraums für den überwachten Betrieb zu einem Ausfall, so begründet dieser Umstand als solcher keine Rechte des Kunden

wegen Mängeln der Leistung und auch keine Ansprüche des Kunden auf Ersatz von Schäden oder Aufwendungen.

5. TATSÄCHLICHE VERFÜGBARKEIT

(1) Die tatsächliche Verfügbarkeit der Leistung am Leistungsübergabepunkt darf die vereinbarte Mindestverfügbarkeit nicht unterschreiten.

(2) Die tatsächliche Verfügbarkeit in Prozent wird pro Bezugszeitraum gemäß folgender Formel ermittelt:

$$\frac{\text{Zeitraum für den überwachten Betrieb} - \text{Ausfallzeit}}{\text{Zeitraum für den überwachten Betrieb}} \times 100$$

(3) Maßgeblich für die Ermittlung der tatsächlichen Verfügbarkeit des IT-Systems pro Bezugszeitraum sind der Zeitraum für den überwachten Betrieb im jeweiligen Bezugszeitraum und die Ausfallzeit im jeweiligen Bezugszeitraum. Im Falle eines Vertragsbeginns oder einer Vertragsbeendigung während eines laufenden Bezugszeitraums ist abweichend hiervon der Zeitraum für den überwachten Betrieb im jeweiligen Rumpfbezugszeitraum und die Ausfallzeit im jeweiligen Rumpfbezugszeitraum maßgeblich.

(4) Bezugszeitraum ist – soweit nichts Abweichendes vereinbart wird – das Kalenderjahr.

6. LEISTUNGSÜBERGABEPUNKT

Leistungsübergabepunkt ist – soweit nichts Abweichendes vereinbart ist – das Gateway im Rechenzentrum von eurodata zum Internet („externe Konnektivität“).

7. AUSFALLZEIT

(1) Ausfallzeit ist der Zeitraum zwischen dem Zeitpunkt der Registrierung eines Ausfalls der externen Konnektivität oder auch des IT-Systems („Ausfall“) durch eurodata, der dazu führt, dass der Kunde die Leistung von eurodata nicht oder im Wesentlichen nicht in Anspruch nehmen kann („Beginn des Ausfalls“), und dem Zeitpunkt der im Wesentlichen störungsfreien Wiederbereitstellung der Leistung („Ende des Ausfalls“).

(2) Der Ausfall kann auf einem Ausfall der externen Konnektivität oder auf einem Ausfall des IT-Systems beruhen.

(3) Ein Ausfall der externen Konnektivität liegt bei einem Ausfall des Gateways im Rechenzentrum von eurodata zum Internet vor. Der Ausfall eines Gateways stellt keinen Ausfall der externen Konnektivität dar, soweit der Ausfall durch ein anderes Gateway oder eine andere Anbindung kompensiert wird („Redundanz“).

(4) Ein Ausfall des IT-Systems liegt vor, wenn der Kunde das IT-System aufgrund einer Störung des IT-Systems im Verantwortungsbereich von eurodata nicht für Produktivzwecke nutzen kann. Das ist der Fall, wenn die bestimmungsgemäße Nutzung des IT-Systems zur Inanspruchnahme der Leistung für Produktivzwecke für mehr als einen unwesentlichen Teil der bestimmungsgemäßen Nutzer unmöglich oder schwerwiegend eingeschränkt ist.

(5) Die Registrierung des Beginns und des Endes des Ausfalls durch eurodata kann software-basiert mittels einer Monitoring-Software oder auf andere Weise erfolgen.

(6) eurodata überwacht mittels einer Monitoring-Software zur Netzwerk- und Systemüberwachung ihr Rechenzentrum und erstellt mittels dieser Software innerhalb von durch eurodata festgelegten angemessenen zeitlichen Abständen Aufzeichnungen über die externe Konnektivität und über die Funktion wesentlicher Komponenten des IT-Systems im Rechenzentrum von eurodata.

(7) Die Ausfallzeit und damit die tatsächliche Verfügbarkeit wird anhand dieser von eurodata automatisiert erstellten Aufzeichnungen ermittelt. Andere Maßnahmen zur Ermittlung einer Ausfallzeit werden dadurch nicht ausgeschlossen.

(8) Zeiten eines Ausfalls werden nach kaufmännischer Rundung in Minuten bemessen.

(9) Der Kunde meldet eurodata einen Ausfall unverzüglich, nachdem der Kunde oder einer seiner Nutzer Kenntnis davon erlangt hat.

8. AUSNAHMEN

Nicht als Ausfallzeit gelten Zeiträume von Ausfällen, die auf mindestens einem der folgenden Ereignisse beruhen:

a) Störungen oder sonstige Probleme innerhalb des Netzwerks oder der Infrastruktur des Kunden oder von vom Kunden beauftragten Dritten, ferner Störungen oder sonstige Probleme von Software, die eurodata für den Kunden hostet,

b) Ausfall oder Beeinträchtigung der Netzanbindung (insbesondere Internet-Konnektivität) des Kunden,

c) Ausfall oder Beeinträchtigung des IT-Systems, die auf dem Handeln oder Unterlassen des Kunden oder eines nicht von eurodata beauftragten Dritten beruhen,

d) nicht vertragsgemäße Nutzung der Leistung von eurodata durch den Kunden, Versäumnisse des Kunden, vereinbarte Vorgaben zu erforderlichen Konfigurationen und Architekturen einzuhalten sowie fehlerhafte Eingaben bzw. Anweisungen durch Nutzer des Kunden,

e) Handlungen nicht autorisierter Nutzer, soweit die Handlungsmöglichkeit des nicht autorisierten Nutzers dem Kunden zuzurechnen ist (z.B. durch die Nichtbeachtung angemessener Sicherheitsverfahren),

f) Unterbrechungen oder Einschränkungen der Verfügbarkeit des IT-Systems von eurodata (einschließlich Aussetzen des Zugangs zu dem IT-System), zum Schutz auch des Kunden, aufgrund eines von eurodata bei angemessenen Maßnahmen nicht zu vertretenden Sicherheitsvorfalls oder auch eines von eurodata nicht zu vertretenden Software-Fehlers,

g) Ereignisse, die auf höherer Gewalt beruhen und nicht durch angemessene Maßnahmen von eurodata verhindert oder kompensiert werden können; „höhere Gewalt“ bedeutet das Eintreten eines Ereignisses oder Umstands, das bzw. der eurodata daran hindert, eine oder mehrere ihrer vertraglichen Verpflichtungen aus dem Vertrag zu erfüllen, soweit dieses Hindernis außerhalb der eurodata zumutbaren Kontrolle liegt, es zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses nicht in zumutbarer Weise vorhersehbar war und die Auswirkungen des Hindernisses von eurodata nicht in zu-

mutbarer Weise hätten vermieden oder überwunden werden können.

9. ZEITRÄUME GEPLANTER NICHTVERFÜG-BARKEIT

(1) Nicht als Ausfallzeit gelten ferner Zeiten geplanter Nichtverfügbarkeit. Sie werden bei der Berechnung der tatsächlichen Verfügbarkeit nicht berücksichtigt.

(2) Zu den Zeiträumen geplanter Nichtverfügbarkeit gehören Unterbrechungen der Verfügbarkeit, die eurodata auf Wunsch, im Auftrag oder auch mit sonstiger Zustimmung des Kunden veranlasst.

(3) Zu den Zeiträumen geplanter Nichtverfügbarkeit gehören des Weiteren Unterbrechungen der tatsächlichen Verfügbarkeit des IT-Systems für

a) vereinbarte oder gemäß Vereinbarung fristgerecht angekündigte Zeiträume, in denen eurodata berechtigt ist, Wartungs- oder Reparaturarbeiten durchzuführen („Wartungsfenster“) oder auch

b) Arbeiten an dem IT-System, über die eurodata den Kunden gemäß Vereinbarung fristgerecht informiert hat und die im Hinblick auf betriebsnotwendige oder sicherheitsrelevante Maßnahmen (in Bezug auf die Sicherheit des IT-Systems und auf Daten- und Informationssicherheit, z.B. zur Installation von sicherheitsrelevanten neuen Programmständen wie Hot Fixes, Bug Fixes oder Patches oder zur Abwehr von Cyber-Attacken oder sonstigen Sicherheitsvorfällen) dringend erforderlich sind („geplante Systemunterbrechungen“).

(4) eurodata wird planbare Wartungs- oder Reparaturarbeiten, soweit mit wirtschaftlich vernünftigem Aufwand möglich und zumutbar, innerhalb des Wartungsfensters durchführen.

(5) eurodata wird über geplante Systemunterbrechungen mit einer der dem Anlass der Systemunterbrechung angemessenen Frist informieren und die Verfügbarkeit innerhalb eines der Ursache der Unterbrechung angemessenen Zeitraums wieder herstellen.

(6) Soweit Wartungs- oder Reparaturarbeiten die tatsächliche Verfügbarkeit nicht nachteilhaft beeinflussen, ist eurodata jederzeit berechtigt, geplante oder ungeplante Wartungs- und Reparaturarbeiten durchzuführen, ohne den Kunden zu informieren.

(7) Die Ankündigung von aus technischen Gründen periodisch wiederkehrenden oder von eurodata ansonsten planbaren Wartungs- oder Reparaturarbeiten ist fristgerecht, wenn sie mindestens drei Werktage vor Durchführung der Wartungs- oder Reparaturarbeiten erfolgt.

(8) Die Information des Kunden über nicht für eurodata planbare Arbeiten an dem IT-System im Hinblick auf betriebsnotwendige oder sicherheitsrelevante Maßnahmen ist fristgerecht, wenn sie unverzüglich nach Kenntnis von eurodata von dem Ereignis erfolgt, anlässlich dessen die Arbeiten an dem IT-System erforderlich werden.