

## Service Level Agreement (SLA): Hosting von MONARC Instanzen der KonzeptAcht GmbH

### 1. Allgemeines

Dieses Service Level Agreement (nachfolgend "SLA") regelt die Verwendung der unter Ziffer 2.1 aufgeführten Produkte und Services durch <Kundenname> (nachfolgend "Sie", "Ihnen", „Auftraggeber“), unter Zugrundelegung der Bedingungen aus dem Angebot der KonzeptAcht GmbH (nachfolgend „Wir“, „Uns“, „Auftragnehmer“) mit der Angebotsnummer <Angebotsnummer> vom <Angebotsdatum>. Dieses SLA findet auf jeden einzelnen Account Anwendung, der die enthaltenen Produkte oder Services nutzt. Soweit hierin nicht anders festgelegt, unterliegt dieses SLA den Bedingungen des oben genannten Angebots. Für Begriffe, die hierin nicht definiert werden, gelten die Definitionen des Angebots. Wir behalten uns das Recht vor, die Bestimmungen dieses SLA in Übereinstimmung mit den Angebotsbedingungen zu ändern.

### 2. Enthaltene Produkte und Services

- Hosting des Risikomanagement-Tools MONARC

### 3. Service Verpflichtung

Die KonzeptAcht GmbH wird wirtschaftlich angemessene Anstrengungen unternehmen, um während eines monatlichen Abrechnungszeitraums eine monatliche Systemverfügbarkeit (wie nachstehend definiert) für die enthaltenen Produkte und Services von mindestens 95% zu erreichen ("Service-Verpflichtung"). Für den Fall, dass ein enthaltenes Produkt oder ein enthaltener Service die Service-Verpflichtung nicht einhält, sind Sie berechtigt, eine Servicegutschrift wie nachstehend beschrieben zu erhalten.

### 4. Definitionen

"Monatliche Systemverfügbarkeit" wird berechnet, indem von 100% der Prozentsatz an Minuten innerhalb eines Monats abgezogen wird, während derer eines der enthaltenen Produkte oder einer der enthaltenen Services, wie jeweils anwendbar, sich im Status "Unavailable" befunden haben.

Die Berechnungen der monatlichen Systemverfügbarkeit berücksichtigen nicht diejenigen Ausfallzeiten, die direkt oder indirekt auf SLA Ausschlüssen (wie nachstehend definiert) beruhen.

### 4.1 "Unavailable" und "Unavailability" bedeuten

Wenn alle Ihre laufenden Instanzen oder laufenden Tasks, wie jeweils anwendbar, keine externe Verbindung haben.

### 4.2 Servicegutschrift

Eine "Servicegutschrift" ist eine Gutschrift, die wie nachstehend beschrieben berechnet wird und die wir einem berechtigten Account gutschreiben können.

### 5. Service-Verpflichtungen und Servicegutschrift

Servicegutschriften werden in Übereinstimmung mit den nachfolgenden Vorgaben berechnet als Prozentsatz aller von Ihnen geleisteten Zahlungen (ausgenommen Einmalzahlungen wie z. B. Vorauszahlungen) für ein enthaltenes Produkt oder einen enthaltenen Service (je nachdem welches oder welcher nicht verfügbar war, oder alle, falls alle nicht verfügbar waren) für den monatlichen Abrechnungszeitraum, in dem Unavailability aufgetreten ist.

Prozentsatz monatlicher Systemverfügbarkeit	Prozentsatz Servicegutschrift
Gleich oder größer als 90% aber geringer als 95%	10%
Geringer als 90%	30%

Wir werden etwaige Servicegutschriften nur gegen zukünftige, fällige und von Ihnen zu leistende Zahlungen für die enthaltenen Produkte und Services verrechnen. Servicegutschriften berechtigen Sie nicht zu einer Rückerstattung des Betrages oder anderweitigen Zahlung durch die KonzeptAcht GmbH. Eine Servicegutschrift findet nur dann Anwendung und wird gutschrieben, wenn die Gutschrift für den entsprechenden monatlichen Abrechnungszeitraum mehr als einen Euro (€ 1,00) beträgt. Servicegutschriften können nicht übertragen oder auf einen anderen Account angerechnet werden. Soweit in den Vertragsbedingungen nicht anders festgelegt, ist der Erhalt einer Servicegutschrift gemäß den Bestimmungen dieses SLA (falls Sie hierzu berechtigt sind) das einzige und ausschließliche Rechtsmittel bei Nichtverfügbarkeit, Nichtleistung oder anderem Unvermögen unsererseits, die enthaltenen Produkte und Services zur Verfügung zu stellen.

6. Beantragung der Gutschrift und Zahlungsverfahren  
Um eine Servicegutschrift zu erhalten, müssen Sie einen Anspruch geltend machen, indem Sie einen Vorgang im Helpdesk eröffnen. Damit Ihnen die Servicegutschrift gewährt wird, muss Ihr Antrag auf Gutschrift bei uns bis zum Ende des zweiten Abrechnungszeitraumes, nach dem sich der Vorfall ereignet hat, eingehen und folgendes enthalten:

- die Worte "SLA Leistungsanfrage" in der Betreffzeile;
- die Daten und Zeiten jeder Nichtverfügbarkeit, die Sie geltend machen;
- genaue Angaben zur Instanz, die nicht zur Verfügung stand
- Ihre Request Logs, die die Fehler dokumentieren und den von Ihnen geltend gemachten Ausfall belegen (etwaige vertrauliche oder sensible Informationen in diesen Logs sollten entfernt oder durch Sternchen ersetzt werden)

Wenn die Systemverfügbarkeit in dem Monat, auf den sich der betreffende Antrag bezieht, von uns bestätigt wurde und geringer ist als die Service-Verpflichtung, werden wir Ihnen die Servicegutschrift ausstellen. Die Ausstellung erfolgt innerhalb des nächsten Abrechnungszeitraums nach dem Monat, in dem wir Ihren Antrag bestätigt haben. Sollten Sie uns den Antrag und die weiteren Informationen nicht wie vorgegeben zukommen lassen, ist Ihr Anspruch auf Erhalt der Servicegutschrift ausgeschlossen.

#### 7. Ausschlüsse

Die Service-Verpflichtung findet keine Anwendung auf Nichtverfügbarkeit, Aussetzen oder Beendigung der enthaltenen Produkte und Services, oder andere die enthaltenen Produkte und Services betreffenden Leistungsstörungen

- (i) die hervorgerufen wurden durch Faktoren, die sich unserer angemessenen Kontrolle entziehen, einschließlich eines Ereignisses höherer Gewalt oder Probleme des Internetzugangs sowie vergleichbarer Probleme jenseits des Abgrenzungspunktes der enthaltenen Produkte und Services;
- (ii) welche auf Ihrem Handeln oder Unterlassen oder demjenigen eines Dritten beruhen
- (iii) deren Ursache in Ihrer Ausrüstung, Software oder anderer Technologie und/oder der Ausrüstung, Software oder anderer Technologie eines Dritten (außer Ausrüstung eines Dritten innerhalb unserer Kontrolle) liegt;

- (iv) die auf Wartungsarbeiten beruhen, die im Einklang mit unserem Angebot durchgeführt werden;
- (v) die sich aufgrund unserer Aussetzung und Beendigung Ihres Rechts die enthaltenen Produkte und Services gemäß unseres Angebots zu nutzen, ergeben;
- (vi) die sich auf Softwareseitige Fehler zurückführen lassen, die durch den Softwareentwickler MONARC.LU behoben werden müssen.

Für den Fall, dass die Verfügbarkeit durch Faktoren beeinträchtigt ist, die wir bei der Berechnung der Fehlerquote der Monatlichen Systemverfügbarkeit grundsätzlich nicht berücksichtigen, können wir nach freiem Ermessen eine Servicegutschrift unter Berücksichtigung solcher Faktoren gewähren.

#### 8. Helpdesk

Technische Probleme können telefonisch oder mittels E-Mail gemeldet werden.

##### 8.1 Telefonische Meldung:

<Name Vorname>

Tel: <Telefon>

Mobil: <Mobiltelefon>

##### 8.2 Meldung per E-Mail:

E-Mail: <adresse@domain.com>