

1. Präambel

Das erfolgreiche Outsourcing von IT-Dienstleistungen erfordert eine transparente Definition der Kunden Lieferanten-Beziehung. Dieses Service Level Agreement stellt die Qualität der zwischen der ePromoOffice GmbH und ihren Kunden vereinbarten Services sicher, indem im Folgenden bestimmte Service Level garantiert werden.

Unterteilt werden diese Service Level in 2 Bereiche:

- Allgemeine Service Level
- Produktbezogene Service Level

Die Allgemeinen Service Level gelten unterschiedslos für alle Kunden der ePromoOffice GmbH.

Die produktbezogenen Service Level sind gültig für das jeweils vom Kunden gewählte Produkt. In diesem Service Level Agreement werden die möglichen produktbezogenen Service Level definiert.

Die zugehörigen Werte, die die ePromoOffice GmbH ihren Kunden garantiert, sind dem Anhang A des Service Level Agreements zu entnehmen, das zusammen mit dem Anhang wesentlicher Bestandteil des Vertrags zwischen der ePromoOffice GmbH und dem Kunden ist.

Soweit nicht abweichend vereinbart, gilt für bestehende und zukünftige Vertragsverhältnisse zwischen der ePromoOffice GmbH und dem Kunden die zum Zeitpunkt des Abschlusses des Vertrags oder des Vertragsteils jeweils aktuelle Version dieser Vereinbarung.

Sollten sich die einzelnen Regelungen innerhalb dieses Service Level Agreement in einem oder mehreren Punkten widersprechen, gelten die für den Kunden günstigeren Regelungen. Neben dem Service Level Agreement gelten die Allgemeinen und – je nach gewählten Produkten – die entsprechenden besonderen Geschäftsbedingungen der ePromoOffice GmbH.

2. Definitionen und Berechnungen

Allgemeine Anfrage = Es liegt keine Störung vor. Der Kunde fragt zum Beispiel nach Informationen

Dringende Störung = Der Dienst ist nicht, oder nur teilweise erreichbar

Kunde = Sobald eine natürliche oder juristische Person einen Vertrag über die Produkte der ePromoOffice GmbH abschliesst, dessen Bestandteil diese ePromoOffice SLA Agreements sind, zählt diese Person zu den Kunden der ePromoOffice GmbH.

Monatsmittel = = Betrachtet wird beim Monatsmittel bei den unten stehenden Angaben der Kalendermonat, der ggf. von der Nichteinhaltung der Service Level betroffen ist. Ein Kalendermonat besteht dabei grundsätzlich aus 30 Tage

Qualifizierte Aussage = Im günstigsten Fall Abschluss des Vorgangs, zumindest jedoch eine Aussage über das weitere Vorgehen, je nach Kategorie beinhaltet die qualifizierte Aussage ebenfalls Informationen über voraussichtliche Dauer und Umfang der Störung.

Reaktionszeit = Zeitraum, in der der Kunde auf seine Anfrage/Meldung eine qualifizierte Aussage von einem Mitarbeiter der ePromoOffice GmbH erhält, vorausgesetzt, die Meldung ist im richtigen Kommunikationskanal eingetroffen.

Service = Logische Einheit aus ggf. mehreren zusammenhängenden Produkten und Dienstleistungen

Service Level = Festgelegte und messbare Kriterien für die Erbringung eines bestimmten Services durch die ePromoOffice GmbH

Servicezeit = Zeit, in der der gebuchte Service zur Verfügung steht

Störung = Der betroffene Service ist noch erreichbar, aber eingeschränkt

Supportzeit = Zeitraum, in dem der für das jeweilige Produkt zuständige technische Kundenservice auf dem zugehörigen Kommunikationskanal erreichbar ist

Verfügbarkeit = Möglichkeit zur tatsächlichen Nutzung der zugrundeliegenden Services

Verfügbarkeit [%] = $100 * ((\text{vereinbarte Servicezeit} - \text{ungeplante Ausfälle innerhalb der Servicezeit}) / \text{vereinbarte Servicezeit})$. Die garantierte Verfügbarkeit enthält Zeitfenster für geplante Wartungsarbeiten (siehe Punkt 5). Der Wert bezieht sich auf das Monatsmittel.

Wiederherstellungszeit = Time To Repair (TTR): Zeitraum ab Eingang einer Störungsmeldung für einen gewählten Service des Kunden im richtigen Kommunikationskanal bis zur Behebung des Fehlers, so dass die Software oder der Dienst wieder verfügbar bzw. erreichbar ist.

3. Allgemeine Service Level

3.1. Verfügbarkeit der Software

3.1.1. Messverfahren

Die Verfügbarkeit der Software bezieht sich auf die durch die ePromoOffice GmbH angemieteten Servers des entsprechenden Hostingpartners und deren SLA Vereinbarungen. Die Sicherstellung der Services kann bei Einsetzung eines Drittanbieters (Provider) und deren Dienste nicht garantiert werden. Der Erfolg wird sodann durch eine Dienstleistungvertrag ersetzt.

3.1.2 Garantie

Die ePromoOffice GmbH garantiert eine Verfügbarkeit der Softwareprodukte und Server von 99,5 % im Mittel. Dieses Service Level gilt als erfüllt, solange die tatsächliche Verfügbarkeit der Online Software obigen Wert im Monatsmittel nicht überschreitet.

4. Produktbezogene Service Level

4.1 Kommunikationswege

Allgemeiner und genereller Ansprechpartner für alle Kunden der ePromoOffice GmbH ist das ePromoOffice Support Team und der Kundenservice. Der Kunde hat die Möglichkeit, Anfragen und Aufträge über die folgenden Kommunikationsmittel und wege einzureichen:

- E-Mail
- Telefon
- Fax
- Brief
- Kundeninformationssysteme (ePromoOffice Ticket System)

Die jeweils aktuellen Daten zur Kontaktaufnahme sind auf der Website der ePromoOffice GmbH zu finden: www.epromooffice.com. Im Zweifelsfall kann der Kunde jederzeit unter +49 241 5380 8610 den für sein Anliegen passenden Kommunikationskanal erfragen.

Der Kunde muss für die Erteilung bestimmter Aufträge die vorgegebenen Kommunikationswege nutzen, damit die von der ePromoOffice GmbH garantierten Reaktionszeiten eingehalten werden können. Diese Kommunikationswege variieren je nach gewähltem Produkt und werden dem Kunden bei Auftragserteilung mitgeteilt. Bei Erweiterungen des bestehenden Softwaresystemes und der Meldung von Ausfällen ist die Meldung über das ePromoOffice Ticket System <http://support.epromooffice.de> der sicherste Weg und garantiert die in dieser SLA vereinbarten Reaktionszeiten.

4.2. Supportzeiten

Die Supportzeit ist der Zeitraum, in dem der für das jeweilige Produkt zuständige technische Kundenservice über dem zugehörigen Kommunikationsweg erreichbar ist.

Die garantierte Supportzeit für die jeweiligen Produkte ist der Anlage A dieses Service Level Agreements zu entnehmen.

4.3. Reaktionszeiten

Die Reaktionszeit beginnt generell mit dem Eingang der Meldung des Kunden auf dem vorgegebenen Kommunikationsweg der ePromoOffice GmbH. Die Kommunikationswege für das jeweilige Produkt werden dem Kunden bei Abschluss eines Vertrags mitgeteilt. Sollten sich diese ändern, informiert die ePromoOffice GmbH den Kunden rechtzeitig darüber. Sollte die Meldung nicht auf dem richtigen Weg bei der ePromoOffice GmbH eintreffen, kann es ggf. zu Verzögerungen kommen. Die Reaktionszeiten sind nur garantiert, wenn die Meldung über den vorgegebenen Kommunikationsweg bei der ePromoOffice GmbH eintrifft. Die Reaktionszeiten werden folgendermaßen kategorisiert:

- Reaktionszeit bei allgemeinen Anfragen
- Reaktionszeit bei Störungen = Service ist noch erreichbar, aber eingeschränkt verfügbar
- Reaktionszeit bei dringenden Störungen = Service ist nicht mehr erreichbar

Die Einsortierung der Meldungen der Kunden in die obigen Kategorien erfolgt durch die Mitarbeiter der ePromoOffice GmbH, basierend auf der Fehlerbeschreibung des Kunden.

Innerhalb der festgelegten Reaktionszeit erhält der Kunde eine qualifizierte Aussage eines Mitarbeiters der ePromoOffice GmbH. Eine qualifizierte Aussage beinhaltet im günstigsten Fall bereits den Abschluss des Vorgangs, zumindest jedoch eine erste Einschätzung der Meldung und die Information über das weitere Vorgehen. Im Falle einer Störung oder dringenden Störung beinhaltet die qualifizierte Aussage ebenfalls Informationen über die voraussichtliche Dauer und den Umfang der aktuellen Störung.

Die garantierten Reaktionszeiten Anlage bezüglich des gebuchten Produkts ist der Anlage A dieses Service Level Agreements zu entnehmen.

4.4. Wiederherstellungszeiten

Bei Störungen und dringenden Störungen, bezogen auf einen oder mehrere Services, wird je nach Produkt gegebenenfalls zusätzlich zur Reaktionszeit eine Wiederherstellungszeit (TTR) garantiert.

Innerhalb der je Produkt festgelegten Wiederherstellungszeit (TTR) wird der vom Kunden gemeldete Fehler behoben. Als Startpunkt für diese Zeitspanne gilt ebenfalls der Eingang der Meldung bei der ePromoOffice GmbH über den vorgegebenen Kommunikationsweg.

Die garantierte Wiederherstellungszeit für die jeweiligen Produkte ist der Anlage A dieses Service Level Agreements zu entnehmen.

4.5. Dienstverfügbarkeit

Solange die Softwarekomponente des vom Kunden gewählten Services, die als Basis für die Applikation dient, funktioniert, gilt der Dienst als verfügbar.

Die garantierte Dienstverfügbarkeit für die jeweiligen Produkte ist der Anlage A dieses Service Level Agreements zu entnehmen.

5. Wartungsfenster / Softwareupdates

Für periodische, geplante oder ungeplante Wartungsarbeiten an den Systemen der ePromoOffice GmbH und ihren Zulieferern, die für den Erhalt und die Sicherheit des laufenden Betriebes bzw. der Durchführung von Updates oder Upgrades notwendig sind, werden Wartungsfenster vereinbart. Eventuelle Beeinträchtigungen der Verfügbarkeit durch solche notwendigen Arbeiten werden nicht als Ausfallzeiten definiert.

In der Regel wird eine Systemwartung an Wochenenden zwischen Samstag 12:00 Uhr und Sonntag 12:00 Uhr oder nachts an jedem Wochentag in der Zeit zwischen 23:00 Uhr und 09:00 Uhr am nächsten Morgen durchgeführt. In Ausnahmefällen kann eine Systemwartung unter Berücksichtigung der geringstmöglichen Beeinträchtigung des laufenden Betriebs auch in allen übrigen Zeiten durchgeführt werden. Die ePromoOffice GmbH informiert den Kunden über geplante Systemwartungen so früh wie möglich.

6. Nichteinhaltung der Service Level

Sollten die garantierten Service Level nicht eingehalten werden, gewährt die ePromoOffice GmbH dem Kunden eine Gutschrift auf seinem Kundenkonto, sofern der Kunde diese innerhalb von einem Monat nach Ende des Kalendermonats, für den er die Gutschrift beantragt, bei der ePromoOffice GmbH in schriftlicher Form per Brief oder Fax anzeigt. Beantragt werden kann diese Gutschrift grundsätzlich erst nach Ablauf des von der Nichteinhaltung betroffenen Monats. Maßgeblich für den rechtzeitigen Eingang ist das Datum des Poststempels bzw. des Faxeingangs.

Diese Matrix stellt dar, wie hoch die Gutschrift bei der Nichteinhaltung der verschiedenen Verfügbarkeiten und Latenzen ausfällt:

Garantierter Wert des Service Levels im Monatsmittel	99,99%	99,995%	99,99%	99,95%	99,90%	10 msec	Gutschrift bezogen auf die Monatsmiete des Services
Verfügbarkeit / Latenz	< 99,999%	< 99,995%	< 99,990%	< 99,950%	< 99,900%	> 10msec	5,00%
	< 99,998%	< 99,991%	< 99,97%	< 99,910%	< 99,980%	> 12msec	10,00%
	< 99,555%	< 99,981%	< 99,940%	< 99,810%	< 99,600%	> 14 msec	25,00%
	< 99,991%	< 99,963%	< 99,890%	< 99,630%	< 99,300%	> 16 msec	50,00%
	< 99,981%	< 99,926%	< 99,780%	< 99,260%	< 98,500%	> 18 msec	75,00%
	< 99,963%	< 99,852%	< 99,560%	< 98,520%	< 97,000%	> 20 msec	100,00%

Bezüglich der Nichteinhaltung der Service Level, welche sich auf Reaktions- und Wiederherstellungszeiten beziehen, gilt Folgendes: Pro halbe Stunde der Nichteinhaltung der angegebenen Garantien gewährt die ePromoOffice GmbH eine Gutschrift in Höhe einer Tagesmiete (=1/30 der Monatsmiete) des betroffenen Services.

Die maximale Höhe der Gutschrift beträgt grundsätzlich pro Monat 100% der Monatsmiete des betroffenen Services.

Weitergehende Ansprüche gegen die ePromoOffice GmbH, insbesondere solche auf Ersatz von indirekten und Folgeschäden wie z.B. entgangener Gewinn, Betriebsunterbrechung, Verlust von Daten und Informationen etc., sind nur im Rahmen der Haftung nach den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der ePromoOffice GmbH möglich.

7. Haftungsausschluss und Abgrenzung

Eine Haftung der ePromoOffice GmbH bei Nichteinhaltung der Service Level ist nur dann gegeben, wenn die ePromoOffice GmbH die Nichteinhaltung zu vertreten hat. Die ePromoOffice GmbH haftet insbesondere nicht für:

- Ausfälle, die von der ePromoOffice GmbH nicht direkt zu vertreten sind, insbesondere externe DNS und Routingprobleme, Angriffe auf die Netz- bzw. Mailinfrastruktur der Host Europe GmbH (DDoS/Viren) und Ausfälle von Teilen des Internets außerhalb der Kontrolle der ePromoOffice GmbH, die zu Fehlmessungen des Kunden führen können.
- Ausfälle, die vom Kunden verschuldet wurden, insbesondere Ausfälle, verursacht durch ein/ausgehende Hackerangriffe (DDoS) wegen fehlerhafter oder unzureichender Wartung der kundeneigenen Hard- und Software, oder unsachgemäßer Benutzung der Software bzw. Eigene Erweiterungen und Anpassungen an der Software, die nicht ausdrücklich durch die ePromoOffice GmbH zugestimmt wurde.
- Ausfälle, die darauf beruhen, dass kundeneigene Software unsachgemäß benutzt oder repariert wurde, oder Systeme nicht den Richtlinien des Herstellers oder der ePromoOffice GmbH gemäß installiert, betrieben und gepflegt wurden.

- Ausfälle, die durch Wartungsfenster der ePromoOffice GmbH oder dessen Zulieferer verursacht wurden.

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.

Anlage A – Teil 1 zu den ePromoOffice GmbH Service Level Agreement

Leistungswerte der Supportpakete				
	Allgemeine Anfrage	Störung	Dringende Störung	
Supportzeit	montags - freitags 9 - 17 Uhr Supporttarife*: optional 24/7	montags - freitags 9 - 17 Uhr Supporttarife*: optional 24/7	24/7	
	Reaktionszeit**	Reaktionszeit**	Reaktionszeit**	Wiederherstellungszeit
Supportpaket	Standard	Standard	Standard	Standard
Magento Shared Hosting Joomla Hosting Webpage Hosting	12 Std.	12 Std.	2 Std.	8 Std.
ePromoOffice Artikeldatenbank ePromoOffice SEO Pakete	12 Std.	12 Std.	4 Std.	6 Std.
ePromoOffice Magento Shop	12 Std.	12 Std.	2 Std.	6 Std.
ePromoOffice Backup Restore Webseiten	12 Std.	6 Std.	2 Std.	4 Std.
ePromoOffice Backup Restore Webshop	12 Std.	12 Std.	4 Std.	6 Std.

** Die angegebene Reaktionszeit / Wiederherstellungszeit bezieht sich auf die gebuchten Supportzeiten.

Für Supportleistungen außerhalb der Supportzeiten können leider keine definitiven Reaktionszeiten/Wiederherstellungszeiten garantiert werden.