

§ 1 Definitionen und Servicelevel für die Störungsbehebung

1) Reaktionszeit

ist der Zeitraum vom Eingang der Meldung über das Vorliegen einer Störung bis zum Beginn der Maßnahmen mitsamt der ersten Statusmeldung an den meldenden Auftraggeber. Die Reaktionszeit dient auch der Analyse der Störungsursache.

2) Störungsklassen

- **„Kritische Störung“** ist ein Vorfall, der die Nutzbarkeit des „Produkts“ ganz oder teilweise verhindert oder den produktiven Betrieb (Geschäftsprozesse) schwerwiegend beeinträchtigt.
- **„Schwerwiegende Störung“** ist ein Vorfall, der weder die Nutzbarkeit des „Produkts“ verhindert, noch den produktiven Betrieb (Geschäftsprozesse) schwerwiegend beeinträchtigt, der aber die Nutzbarkeit des „Produkts“ einschränkt und spürbare Auswirkungen auf den produktiven Betrieb (Geschäftsprozesse) des Auftraggebers hat. Die Auswirkungen auf den produktiven Betrieb (Geschäftsprozesse) des Auftraggebers können durch angemessene Umgehungsmaßnahmen auf Kosten des Auftragnehmers auf ein erträgliches Niveau vermindert werden. Das gleichzeitige Auftreten mehrerer „schwerwiegender Vorfälle“ kann zu einem „kritischen Vorfall“ der Leistung insgesamt führen.
- **„Gewöhnliche Störung“** ist ein Vorfall, der die Nutzbarkeit des „Produkts“ einschränkt, aber nur geringfügigen Einfluss auf den produktiven Betrieb (Geschäftsprozesse) des Auftraggebers hat.
- **„Unwesentliche Störung“** ist ein Vorfall, der die Nutzbarkeit des „Produkts“ nur unwesentlich einschränkt und nur minimalen Einfluss auf den produktiven Betrieb (Geschäftsprozesse) des „Auftraggebers“ hat.

3) Folgen

- a) Im Falle des Auftretens eines „Mangels“ gelten die für Nachbesserung geltenden gesetzlichen Regelungen. Die maximale Länge der Nachbesserungsphase richtet sich danach, was die Parteien als längste, zumutbare Ausfallzeit vereinbart haben. Mit Beendigung der Nachbesserungsphase hat der Mangel behoben zu sein oder es hat eine dem Auftraggeber zumutbare Auswechlösung zur Verfügung zu stehen.
- b) Falls ein „technischer“ Fehler die Störung verursacht haben sollte, hat der Auftragnehmer die unten in der Tabelle unter § 2 aufgeführten Leistungen zu erbringen. Der Auftragnehmer ist verpflichtet, den Auftraggeber bei der Behebung des „technischen Fehlers“ zu unterstützen, schuldet aber nicht den Erfolg der Maßnahmen. Der maximal zu leistende Arbeitsumfang richtet sich nach der Vereinbarung der Parteien.

4) Zeiten

Die Durchführung der Arbeiten erfolgt zu den regulären Geschäftszeiten des Auftragnehmers von montags bis freitags von 8:00 – 12:00 und 13:00 - 17:00 Uhr. Es gilt die Feiertagsregelung des Bundeslandes Bayern. Es gilt die Zeitzone Berlin.

Endet die Zeitspanne zur Bearbeitung an einem Bankwerktag vor Ablauf der Reaktionszeit, so beginnt sie an dem nächsten Tag.

§ 2 Leistungen

Level	Definition	Leistung Auftragnehmer
1	<i>Kritische Störung</i>	<ul style="list-style-type: none"> Reaktionszeit: Spätestens innerhalb von 4 Stunden innerhalb der Arbeitszeiten. Leistungen: <ul style="list-style-type: none"> a) Mangel: Der Auftragnehmer wird unverzüglich mit der Beendigung der Reaktionszeit mit den Arbeiten beginnen. b) technischer Fehler: Der Auftragnehmer wird mit den Supportleistungen sofort beginnen, nachdem die Reaktionszeit beendet wurde.
2	<i>Schwerwiegende Störung</i>	<ul style="list-style-type: none"> Reaktionszeit: Spätestens innerhalb von 8 Stunden innerhalb der Arbeitszeiten. Leistungen: <ul style="list-style-type: none"> a) Mangel: Der Auftragnehmer beginnt mit dem Ablauf der Reaktionszeit unverzüglich innerhalb der Arbeitszeiten mit den Arbeiten. b) technischer Fehler: Der Auftragnehmer wird mit den Supportleistungen innerhalb von 8h beginnen, nachdem die Reaktionszeit beendet wurde.
3	<i>Gewöhnliche Störung</i>	<ul style="list-style-type: none"> Reaktionszeit: Spätestens innerhalb von 16 Stunden innerhalb der Arbeitszeiten. Leistungen: <ul style="list-style-type: none"> a.) Mangel: Der Auftragnehmer wird unverzüglich innerhalb der Arbeitszeiten mit den Arbeiten beginnen. b) technischer Fehler: Der Auftragnehmer wird mit den Supportleistungen innerhalb von 16h beginnen, nachdem die Reaktionszeit beendet wurde.
4	<i>Unwesentliche Störung</i>	<ul style="list-style-type: none"> Diese Störungen haben keine entscheidende Auswirkung auf die Nutzbarkeit der Produkte. Solche Störungen werden im Rahmen der normalen Weiterentwicklung der Software in einem der nächsten Releases behoben.

- Rechtsfolge der Nichteinhaltung der Reaktionszeiten ist zunächst nur das Recht des Auftraggebers, die Vergütung des Wartungsvertrages oder Mietvertrags anteilig zu mindern.
- Dieser SLA beinhaltet keine Garantieverprechen.

§ 3 Verfügbarkeit

Verfügbarkeit des „Produkts“ gilt nur für von ecos systems zur Verfügung gestellten Cloud Services siehe auch AGB Teil C.

- Betreute Betriebszeit: Störungsmeldungen werden innerhalb dieser Arbeitszeiten bearbeitet. Innerhalb dieser Zeitspanne gilt eine Verfügbarkeit der Leistungen von 99.9% berechnet über das Mittel der Arbeitszeit. Die „Software“ bzw. die „technischen Systeme“ können auch außerhalb der betreuten Betriebszeit genutzt werden, hier sind jedoch Einschränkungen durch Wartungen und Datensicherungen möglich, die dem Auftraggeber mit einer Frist von minimal 48h vorab in Textform kommuniziert werden.
- Dieser SLA beinhaltet keine Garantieverprechen.
- Folgende Situationen gelten nicht als mangelnde Verfügbarkeit:
 - Arbeiten an den Produkten oder der Webserverapplikation auf Anforderung des Auftraggebers, die einen Systemstillstand bedingen;
 - Ausfall bei Katastrophen, Malware-Attacken, Pandemien, Terrorakten oder sonstigen Formen höherer Gewalt;
 - Nichterfüllung oder Verletzung von Mitwirkungs- und Beistellpflichten des Auftraggebers;
 - Zeiträume in denen planmäßig vorher angekündigte Wartungsarbeiten durchgeführt werden.