

---

## SERVICE LEVEL AGREEMENT

---

### § 1 Allgemeines - Geltungsbereich

1.1 Dieses Service Level Agreement (SLA) regelt als wesentlicher Vertragsbestandteil des mit dem Kunden bestehenden Vertragsverhältnisses in der jeweils gültigen Fassung die Bedingungen für die Bereitstellung der von JH-Computers angebotenen Rechenzentrumsleistungen. Das SLA ist lediglich als vertraglich definierter Mindestinhalt der Ansprüche des Kunden zu verstehen und ergänzt die Regelungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) und die Leistungsbeschreibungen der einzelnen Produkte.

1.2 JH-Computers behält sich das Recht vor, dieses SLA jederzeit unter Wahrung einer angemessenen Ankündigungsfrist von mindestens sechs Wochen zu ändern. JH-Computers teilt dem Kunden eine entsprechende Änderung in Textform mit.

Widerspricht der Kunde nicht, so gilt das geänderte SLA als angenommen. Im Falle des Widerspruchs besteht der Vertrag unverändert mit dem bisherigen SLA fort, JH-Computers ist jedoch berechtigt, den Vertrag ordentlich zu kündigen.

1.3 Das SLA wird auf alle Störungsmeldungen des Kunden angewendet, die JH-Computers als Priorität 1, 2 oder 3 anerkennt und die die hier beschriebenen Voraussetzungen erfüllen. Das SLA gilt ab Vertragsbeginn.

Störungsmeldungen müssen grundsätzlich auf den vertraglich vereinbarten Kommunikationswegen bei der JH-Computers GmbH eingehen. Das sind insbesondere die für Störungsmeldungen vorgesehene E-Mail:

E-Mail: [support@jh-computers.de](mailto:support@jh-computers.de)

Detailinformationen dazu werdendem Kunden in der zu Beginn der Leistung übermittelten Kundeninformation mitgeteilt.

Bei der Kommunikation zwischen dem Kunden und JH-Computers werden die nachfolgend aufgeführten Erstreaktionszeiten und Bearbeitungszeiten für Supportfälle vereinbart.

#### **Definitionen:**

„Erstreaktionszeit“ bedeutet:

- JH-Computers muss den Erhalt eines Supportfalls bestätigen und den Kunden innerhalb der vereinbarten Zeit mit einer hinreichend qualifizierten Antwort versorgen.

„Bearbeitungszeit“ bedeutet:

- JH-Computers muss innerhalb des vereinbarten Zeitrahmens eine Lösung oder Notlösung des Problems bereitstellen.
- Zeiten, während derer die Meldung auf „Kundenaktion“ steht, werden nicht in die Bearbeitungszeit eingerechnet.

Bei allen Supportfällen wird die Zeit in Arbeitsstunden während der normalen Geschäftszeiten von JH-Computers gemessen (Regelarbeitszeit). Die Regelarbeitszeit definiert sich durch die gesetzlichen Arbeitstage im Bundesland des Sitzes von JH-Computers, Montag bis Freitag von 8 – 18 Uhr.

Die an der Infrastruktur der Vertragssoftware auftretenden Mängel sind in die nachfolgenden Kategorien einzuordnen und anschließend nach den Reaktionszeiten und Wiederherstellungszeiten abzuarbeiten. JH-Computers wird den Kunden über den Stand und den Erfolg der Beseitigung laufend informieren.

„Infrastruktur“ = Hardware inklusive Betriebssystem.

„System“ = Betrieb der Vertragssoftware auf den Servern des Kunden

- Kritischer Mangel (Priorität 1): Störung, die einen Ausfall der Infrastruktur oder wesentlicher Teile davon verursacht, so dass eine Nutzung ganz oder nahezu vollständig unmöglich ist. Der Betriebsablauf ist derart beeinträchtigt, dass eine sofortige Abhilfe unumgänglich ist.
- Wesentlicher Mangel (Priorität 2): Störung, die die Nutzung des Systems derart beeinträchtigt, dass eine vernünftige Arbeit mit dem System nicht mehr oder nur unter unverhältnismäßig großem Aufwand möglich ist. Das gleichzeitige Auftreten mehrerer wesentlicher Leistungsmängel kann zu einem kritischen Leistungsmangel führen.
- Sonstiger Mangel (Priorität 3): Sonstige Störung, die die Nutzung des Systems nicht oder nur unwesentlich beeinträchtigt. Das gleichzeitige Auftreten mehrerer solcher Mängel kann zu einem wesentlichen bzw. kritischen Leistungsmangel führen.

Die Einordnung der Mängel in die verschiedenen Kategorien erfolgt durch die oben genannte Definition, unter angemessener Berücksichtigung (i) der Auswirkungen, die der betreffende Leistungsmangel auf seinen Geschäftsbetrieb hat, und (ii) der Interessen von JH-Computers .

Die Meldung eines Mangels gilt bei JH-Computers als eingegangen, wenn eine E-Mail an die definierte Support E-Mail-Adresse gesandt oder über die Supportinfrastruktur gemeldet wurde.

JH-Computers wird auf die Meldung eines Mangels durch den Kunden innerhalb der folgenden Fristen reagieren („Reaktionsfrist“):

- Bei kritischen Mängeln innerhalb 2 Stunden nach Erhalt der Meldung, innerhalb der definierten Regelarbeitszeit.
- Bei wesentlichen Mängeln innerhalb von 4 Stunden nach Erhalt der Meldung, innerhalb der definierten Regelarbeitszeit.

- Bei Auftreten sonstiger Mängel innerhalb des nächsten Werktages nach Erhalt der Meldung, innerhalb der definierten Regelarbeitszeit.

JH-Computers wird Mängel innerhalb der folgenden Fristen beseitigen („Beseitigungsfrist“):

- Kritische Mängel innerhalb von 24 Stunden nach Erhalt der Meldung, innerhalb der definierten Regelarbeitszeit.
- Wesentliche Mängel innerhalb von 48 Stunden nach Erhalt der Meldung, innerhalb der definierten Regelarbeitszeit.
- Sonstige Mängel innerhalb von 240 Stunden nach Erhalt der Meldung, innerhalb der definierten Regelarbeitszeit.

Sofern absehbar ist, dass sich ein kritischer Mangel nicht innerhalb vorstehend definierten Zeiträume beheben lässt, wird JH-Computers innerhalb der dort genannten Fristen eine Behelfslösung (Work Around, Fail-Over-Szenario) bereitstellen.

Sofern absehbar ist, dass sich ein wesentlicher Mangel nicht innerhalb vorstehend definierten Zeiträume beheben lässt, wird JH-Computers innerhalb der dort genannten Fristen eine Behelfslösung (Work Around, Fail-Over-Szenario). Bei Problemen des Systems wird JH-Computers innerhalb der dort genannten Fristen eine Behelfslösung (Work Around, Fail-Over\_Szenario) bereitstellen. Die Bereitstellung des Work Around entbindet JH-Computers nicht von ihrer Verpflichtung zur Beseitigung des Mangels ohne schuldhaftes Verzögern.

Bei gleichzeitigem Vorliegen mehrerer Leistungsmängel ist der Kunde berechtigt, JH-Computers Prioritäten für die Beseitigung vorzugeben. Die Verpflichtung JH-Computers, die für die jeweilige Mangelkategorie vorgegebenen Reaktions- und Beseitigungsfristen einzuhalten, bleibt unberührt.

JH-Computers ist berechtigt, die Supportleistungen im Wege der Fernwartung oder Ferndiagnose zu erbringen, sofern dies für den Kunden keinen Nachteil darstellt, insbesondere den zeitlichen Rahmen einer Erbringung der entsprechenden Supportleistung vor Ort nicht überschreitet, keine Risiken für die IT-Sicherheit bestehen und die technischen Voraussetzungen beim Kunden gegeben sind.

## **§ 2 Voraussetzungen und Ausschlüsse**

### **2.1 Voraussetzungen**

Dieses SLA gilt nur, wenn die folgenden Voraussetzungen für die Störungsmeldungen erfüllt sind:

- In allen Fällen beziehen sich die Störungsmeldungen auf die durch JH-Computers betreuten Instanzen der Hardware sowie der Vertragssoftware oder Module, die durch JH-Computers programmiert wurden.
- Die Störungsmeldungen werden vom Kunden in deutscher oder englischer Sprache verfasst.
- Die Störungsmeldungen müssen JH-Computers automatisiert erreichen. Dafür muss eine E-Mail verschickt werden.

## 2.2 Ausschlüsse

Für den Support sind insbesondere folgende Störungsmeldungen von dem SLA ausgeschlossen:

- Störungsmeldungen, die nicht auf Fehlfunktion zurückzuführen sind, sondern auf eine nicht enthaltene Funktion („Entwicklungsauftrag“), oder Störungsmeldungen, die einer etwaigen Beratungsanforderung zuzuordnen sind.

## § 3 Einhaltung der Zeiträume des SLA

- Die Pflichten von JH-Computer unter den oben beschriebenen SLA gelten als eingehalten, wenn sie in mindestens 90 % aller gesammelten SLA Fälle im Kalenderquartal innerhalb des entsprechenden SLA reagiert. Werden innerhalb eines beliebigen Kalenderquartals während der Vertragslaufzeit vom Kunden insgesamt weniger als 20 Meldungen gemäß den obigen Regelungen für SLA's übermittelt, so gelten die Pflichten von JH-Computers unter dem oben beschriebenen SLA auch dann als eingehalten, wenn sie die genannten SLA-Zeiträume bei nicht mehr als zwei Störungsmeldungen in dem entsprechenden Kalenderquartal überschritten hat.

## § 4 Verfügbarkeit und Gutschriften

- 4.1 JH-Computers verpflichtet sich gewährleistet eine durchschnittliche Jahresverfügbarkeit JH-Computers Server von mindestens 98,50 Prozent. Die Verfügbarkeiten werden wie folgt, je nach Verfügbarkeitsklasse mit dem Kunden vereinbart:

Durchschnittliche Jahresverfügbarkeit	Ausfallzeit pro Jahr in Stunden
<b>Standard</b> Verfügbarkeit 98,50%	131,40h
<b>Bronze</b> Verfügbarkeit 99,00%	87,6h
<b>Silber</b> Verfügbarkeit 99,50%	43,8h
<b>Gold</b> Verfügbarkeit 99,9%	8,76h
<b>Platin</b> Verfügbarkeit 99,99%	0,88h

Sollten die JH-Computers dieser Verpflichtung nicht nachkommen, ist der Kunde berechtigt eine Gutschrift gemäß den nachfolgenden Regelungen zu erhalten.

- 4.2 JH-Computers Server gelten als nicht verfügbar, wenn der Zugriff auf die aktive (eingeschaltete) Instanz nicht gewährleistet ist, d.h. die bidirektionale Kommunikation mit der Instanz ist nicht möglich.
- 4.3 Die Verfügbarkeit der JH-Computers Server werden über alle Instanzen eines Kunden innerhalb eines monatlichen Abrechnungszeitraums nach folgender Formel berechnet:

$$\frac{\text{Gesamtzahl Stunden pro Kalenderjahr} - \text{Gesamtzahl Stunden* Nichtverfügbarkeit}}{\text{Gesamtzahl Stunden des jeweiligen Kalenderjahres}} \times 100 = V (\%) \quad * \text{Stunden kaufmännisch gerundet}$$

- 4.4 Die Gutschrift wird als Prozentsatz auf alle entsprechenden Zahlungen berechnet, die in dem jeweiligen Abrechnungsmonat vom Kunden an JH-Computers geleistet wurden.

- 4.5 Wird die vereinbarte minimale Verfügbarkeit der JH-Computers Server unterschritten, ist der Kunde berechtigt eine Gutschrift zu erhalten, die sich aus der nachfolgenden Tabelle ergibt:

<b>JH-Computers Server Verfügbarkeit im Monatsmittel</b>	<b>Gutschrift bezogen auf eine Monatsabrechnung</b>
0,25% weniger	0,5%
0,5% weniger	1,0%
0,75% weniger	2,0%
1,0% weniger	5,0%

- 4.6 Sonstige Ansprüche des Kunden, insbesondere Schadensersatz und Gewährleistungsansprüche bleiben hiervon unberührt. Es gelten hierbei jedoch die Haftungsbeschränkungen der AGB.

## **§ 5 Berichterstattung (optionale Beauftragung)**

- 5.1 Sofern dies vereinbart wurde, werden die folgenden Punkte von JH-Computers GmbH in einem SLA-Report dargestellt, der monatlich erstellt wird:

- der jeweilige Berichtszeitraum
- erreichte Service Level und Gegenüberstellung zu den erreichten Standards
- Abweichung vom vereinbarten Standard