

Anlage 4: Service Level Agreement (SLA)

Präambel

Crowdfox GmbH („Crowdfox“) und der Kunde schließen einen Vertrag über SaaS-Leistungen und sind darüber übereingekommen, dass dieses Service Level Agreement als Anhang zum Hauptvertrag Bestandteil des Hauptvertrages wird. Mit Wirksamkeit des Hauptvertrages tritt insoweit dieser Vertrag in Kraft und Bedarf zur Wirksamkeit keiner weiteren Unterschrift. Rechte und Pflichten aus diesem Vertrag leiten sich nur ab, soweit der Kunde mit Crowdfox den Hauptvertrag abgeschlossen hat. Für andere Leistungen als SaaS-Leistungen, ist dieser Vertrag nicht anwendbar.

Dieses Service Level Agreement (SLA) enthält Festlegungen zur Verfügbarkeit der bereitgestellten Services von Crowdfox über das Portal https://*.punchout.crowdfox.com oder den direkt Log-In „https://*.crowdfox.pro“, zur Durchführung von Wartungsarbeiten sowie dem Incident Management.

I. Definitionen

1. Ausfallzeit bezeichnet die Gesamtzahl der Stunden, in denen die wesentlichen Funktionen des Service, wie im Vertragsangebot definiert, während der Bereitstellungszeit nicht zur Verfügung stehen.
2. Incident Management bezeichnet die Bearbeitung von Störungen.
3. Reaktionszeit ist der Zeitraum, in dem Crowdfox mit der Bearbeitung einer durch den Kunden gemeldeten Störung beginnt.
4. SLA bezeichnet dieses Service Level Agreement.
5. Störung bezeichnet Beeinträchtigungen des Service, wie z.B. Ausfallzeiten, Fehler oder Qualitätsminderung.
6. Störungsklasse bezeichnet die Schwere der Störung.
7. Service-Bereitstellungszeit bezeichnet die Zeit, in der Service bereitgestellt wird.
8. Lizenzbedingungen bezeichnet die Vereinbarung zwischen dem Kunden und Crowdfox über die Bereitstellung des Service durch Crowdfox und die Nutzung des Service durch den Kunden.
9. Verfügbarkeit bedeutet, dass der Kunde die wesentlichen Funktionen des Service am Übergabepunkt, wie in den Leistungsbeschreibungen definiert, ausführen und nutzen kann.
10. Übergabepunkt sind die Internetknotenpunkte der Rechenzentren.
11. Wartungsarbeiten sind alle Wartungsaktivitäten, die erforderlich sind, um den Service zu betreiben, Störungen des Service zu beseitigen, Daten zu sichern und/oder Aktivitäten, die zur Verbesserung, Erweiterung oder Erneuerung von Funktionalitäten erforderlich sind, um sicherzustellen, dass der Service genutzt werden kann.

II. Allgemeine Bestimmungen

1. Dieses SLA legt die Verfügbarkeit des Service und der unterstützenden Service Levels fest. Crowdfox erbringt die nachfolgend beschriebenen Leistungen gemäß der im Angebot (Hauptvertrag) enthaltenen Preise.

Crowdfox GmbH
Im Mediapark 8a
50670 Köln
GF: Dirk Schäfer

Telefon:
+49 221 165359-38
professional@crowdfox.com
www.crowdfox.pro

Bank:
Commerzbank Bergisch Gladbach
IBAN: DE42370400440277726600
BIC: COBADEFFXXX

Steuernummer: DE297246515
Amtsgericht: Köln, HRB 81982
Sitz der Gesellschaft:
Deutschland, Köln

Anlage 4: Service Level Agreement (SLA)

2. Dieses SLA gilt ausschließlich für Kunden, denen das System zur produktiven Nutzung bereitgestellt wurde. Nicht-produktive Systeme und Services, kostenlose und/oder Testversionen des Service sowie der Integrations- oder Testsysteme mit unveröffentlichten Funktionen sind nicht inkludiert.
3. Dieses SLA ist nur in Verbindung mit einem Vertrag gültig und tritt erst in Kraft, wenn der Kunde und Crowdfox den Vertrag abgeschlossen haben.
4. Alle Verpflichtungen von Crowdfox in diesem SLA gelten nur für den Service, welcher dem Kunden am Übergabepunkt zur Verfügung gestellt wird. Crowdfox ist nicht verantwortlich für die Datenübertragung vom Übergabepunkt zum Kunden und/oder im Bereich des IT-Systems des Kunden.

III. Verfügbarkeit und Service Credits

1. Crowdfox schuldet die vereinbarte Verfügbarkeit des Service am Übergabepunkt während der Service-Bereitstellungszeit. Soweit nicht anders definiert wird eine Verfügbarkeit von 99 Prozent pro Jahr vereinbart.
2. Crowdfox ist nicht verpflichtet, dem Kunden den Service während der geplanten Wartungsarbeiten in der Service-Bereitstellungszeit gemäß Ziffer 5 zur Nutzung zur Verfügung zu stellen. Steht der Service während geplanten Wartungsarbeiten in der Service-Bereitstellungszeit gemäß Ziffer 5 zur Verfügung, erfolgt die Nutzung des Service auf eigenes Risiko des Kunden. Der Kunde erkennt an, dass die Nutzung des Service bei geplanten Wartungsarbeiten hinsichtlich Funktionalitäten oder Leistung eingeschränkt sein kann, und/oder dass der Service ohne Vorankündigung abgeschaltet oder neu gestartet wird. Wird der Service bei geplanten Wartungsarbeiten zur Verfügung gestellt und kommt es zu einer Einschränkung der Funktionalität des Service oder zu einer Einschränkung der Verfügbarkeit, so hat der Kunde keinen Anspruch auf Gewährleistung oder Schadenersatz.
3. Die Verfügbarkeit des Service wird anhand der nachfolgenden Formel als prozentualer Anteil der Zeit im Verlauf eines Vertragsjahres während der Servicebereitstellungszeit berechnet.

$$\text{Verfügbarkeit} \in \text{Prozent} = \frac{\text{Servicebereitstellungszeit}(h) - \text{Ausfallzeit}(h)}{\text{Servicebereitstellungszeit}(h)} \times 100$$

4. Bei der Berechnung der tatsächlichen Verfügbarkeiten gelten Crowdfox nicht zurechenbare Ausfallzeiten als verfügbare Zeiten. Diese nicht zurechenbaren Ausfallzeiten sind:
 - a) Ausfallzeiten aufgrund von geplanten Wartungsarbeiten gemäß Ziffer 5,
 - b) Ausfallzeiten aufgrund im Voraus mit dem Kunden abgestimmte Wartungsarbeiten,

Anlage 4: Service Level Agreement (SLA)

- c) Ausfallzeiten aufgrund von Betriebsstörungen, die durch ein Ereignis höherer Gewalt oder andere unvermeidbare Ereignisse außerhalb des Einflussbereiches von Crowdfox verursacht wurden und mit vertretbarem Aufwand nicht abgewendet werden konnten und auch bei sorgfältiger Anwendung nicht vorhersehbar waren, welche die Verpflichtungen von Crowdfox aus diesem SLA erheblich erschweren oder ganz oder teilweise unmöglich machen, wie z.B. Streiks, Aussperrungen, außergewöhnliche Wetterbedingungen, Stromausfälle, Betriebs- oder Verkehrsstörungen und Transportbehinderungen und die Crowdfox für die Dauer eines solchen Ereignisses von seinen Verpflichtungen aus diesem SLA befreien,
 - d) Ausfallzeiten aufgrund von Viren- oder Hackerangriffen, soweit Crowdfox nicht die üblichen Schutzmaßnahmen getroffen hat,
 - e) Ausfallzeiten aufgrund einer Störung, die durch den Kunden verursacht wurde,
 - f) Ausfallzeiten aufgrund von Software-Fehlern in Kundenanwendungen oder aufgrund von durch Kundenanwendungen oder Kundendaten ausgelösten Fehlern in der System- und Systemnahen Software,
 - g) Ausfallzeiten, die durch Dritte (nicht Crowdfox zurechenbare Personen) verursacht werden.
5. Der Kunde hat Crowdfox jede Beeinträchtigung der Verfügbarkeit des Service in Übereinstimmung mit Ziffer 5 zu melden.
6. Service Credits
- a) Hat Crowdfox die Nichteinhaltung der vereinbarten Verfügbarkeit gemäß Ziffer 3.1. zu vertreten, kann der Kunde Service Credits in der nachfolgend beschriebenen Höhe geltend machen:

Verfügbarkeit	Service Credits
0,1% - 1.99% unter der vereinbarten Verfügbarkeit	1% der Servicegebühren für das laufende Vertragsjahr
2% - 4% unter der vereinbarten Verfügbarkeit	2% der Servicegebühren für das laufende Vertragsjahr
>4% unter der vereinbarten Verfügbarkeit	Zusätzliche 0.5 % der Servicegebühren für das laufende Vertragsjahr für jeden weiteren Prozentpunkt (1.0%) der reduzierten Verfügbarkeit

- b) Um Service Credits gemäß Ziffer 3.6 a) in Anspruch nehmen zu können, muss der Kunde innerhalb von dreißig (30) Werktagen nach Ablauf des Vertragsjahres, in dem die gemäß Ziffer

Anlage 4: Service Level Agreement (SLA)

3.1 vereinbarte Verfügbarkeit unterschritten wurde, die Service Credits gegenüber Crowdfox schriftlich geltend machen. Unterlässt dies der Kunde, so erlischt der Anspruch auf diese Service Credits und Crowdfox ist zu keiner Auszahlung verpflichtet.

- c) Von Crowdfox für die Nichterreicherung der Verfügbarkeit gutgeschriebene Service Credits werden auf etwaige Schadensersatz- oder Minderungsansprüche angerechnet.

IV. Incident Management

1. Das Incident Management umfasst alle Aktivitäten zwischen dem Kunden und Crowdfox im Zusammenhang mit der Benachrichtigung und Verwaltung von Störungen bis zu deren Beseitigung.

2. Zeiten

Service-Bereitstellungszeit	Montag - Freitag 07:00 - 18:00 (CET)
Reaktionszeit innerhalb der Service-Bereitstellungszeiten	Klasse 1 - 2 Stunden Klasse 2 - 8 Stunden Klasse 3 - 16 Stunden
Lösungszeit	ohne Festlegung

3. Störungsklassen

- a) Störungen innerhalb des Service werden einer der nachfolgenden Störungsklassen zugeordnet, welche die angestrebte Reaktionszeit bestimmen.

Störungsklasse	Beschreibung
1 Wesentlich	Eine Störung der Störungsklasse 1 liegt vor, wenn die Nutzung des Service oder wesentliche Funktionalitäten eingeschränkt sind, z.B. aufgrund von Fehlfunktionen oder langen Reaktionszeiten.
2 Unwesentlich	Eine Störung der Störungsklasse 2 liegt vor, wenn unwesentliche Funktionalitäten des Service beeinträchtigt sind, wie z.B. Schönheitsfehler, die den Gebrauch des Service nicht beeinträchtigen.

Anlage 4: Service Level Agreement (SLA)

3 Gering	Eine Störung der Störungsklasse 3 liegt vor, wenn die Nutzung des Service nicht eingeschränkt ist, z.B. bei Fragen oder Verbesserungswünschen des Kunden oder Fehlermeldungen ohne Auswirkungen für den Kunden.
----------	---

b) Crowdfox wird Störungen nach eigenem Ermessen unter der Berücksichtigung der vorgenannten Definitionen priorisieren und einordnen.

4. Prozess

- a) Der Kunde hat Crowdfox unverzüglich über alle Störungen zu informieren.
- b) Der Kunde wird Crowdfox alle Störungen per E-Mail (support@crowdfox.com) mitteilen.
- c) Der Kunde hat sicherzustellen, dass die Meldung einer Störung die folgenden erforderlichen Informationen enthält:
 - (1) Detaillierte Beschreibung der Störung, um eine Reproduktion der Störung zu ermöglichen.
 - (2) Datum und Zeitpunkt des Auftretens der Störung.
 - (3) Kategorisierung der Störung durch den Kunden nach Störungsklassen gem. Ziffer 4.3.
 - (4) Welche Maßnahmen zur Störungsbehebung bereits durch den Kunden durchgeführt wurden und welches Verhalten sich aufgrund der Störungsbeseitigungsmaßnahmen des Kunden gezeigt hat.
 - (5) Betriebssystem, Betriebssystem Version, Browser sowie Browser Version.
- d) Sobald der Kunde Crowdfox alle erforderlichen Informationen zur Verfügung gestellt hat, beginnt der Beseitigungsprozess. Crowdfox wird dem Kunden daraufhin eine erste Rückmeldung innerhalb der in Ziffer 4.2 festgelegten Reaktionszeiten entsprechend der jeweiligen Störungsklasse zukommen lassen.
- e) Crowdfox wird den Kunden über die Beseitigung der Störung informieren.
- f) Die Bearbeitung von Störungen erfolgt während der in Ziffer 5 festgelegten Service-Bereitstellungszeiten.
- g) Die Sprache für Störungsmeldungen per E-Mail ist Deutsch oder Englisch.
- h) Zur Nutzung der Services unter Einhaltung dieses SLA sind ausschließlich die benannten Ansprechpartner des Kunden berechtigt. Die Ansprechpartner sind vom Kunden schriftlich zu benennen.

V. Wartungsarbeiten

1. Wartungsarbeiten werden so weit wie möglich ohne Ankündigung außerhalb der Service-Bereitstellungszeiten durchgeführt.

Crowdfox GmbH
Im Mediapark 8a
50670 Köln
GF: Dirk Schäfer

Telefon:
+49 221 165359-38
professional@crowdfox.com
www.crowdfox.pro

Bank:
Commerzbank Bergisch Gladbach
IBAN: DE4237040044027726600
BIC: COBADEFFXXX

Steuernummer: DE297246515
Amtsgericht: Köln, HRB 81982
Sitz der Gesellschaft:
Deutschland, Köln

Anlage 4: Service Level Agreement (SLA)

2. Crowdfox ist berechtigt, die Bereitstellung des Service für Wartungsarbeiten zu unterbrechen.
3. Crowdfox wird Wartungsarbeiten so planen, dass die Nutzung des Service durch den Kunden so wenig wie möglich beeinträchtigt wird.
4. Geplante Wartungsarbeiten werden mit einem Vorlauf von mindestens 7 Kalendertagen per E-Mail kommuniziert.
5. Ungeplante Wartungsarbeiten werden umgehend per E-Mail kommuniziert.
6. Crowdfox ist auch berechtigt, den Service aus wichtigem Grund, z.B. bei Gefährdung des Servicebetriebs, außerplanmäßig zu warten. Hierzu gehören insbesondere Notfalländerungen, z.B. das Einspielen von Security Patches, die zur Sicherung und Aufrechterhaltung des Betriebes notwendig sind und eine unmittelbare Umsetzung erfordern. Diese außerplanmäßigen Wartungsarbeiten sind dem Kunden unverzüglich anzuzeigen und so durchzuführen, dass Störungen im Betriebsablauf so gering wie möglich gehalten werden.

VI. Sonstiges

Im Übrigen gelten die Bestimmungen aus dem gültigen Hauptvertrag.