

Service Level Agreement

1. Einführung

Dieses Service Level Agreement (SLA) beschreibt das Service Level, das die VON RUEDEN – Partnerschaft von Rechtsanwälten dem Kunden bei Erbringung des Dienstes WhistlePort anbietet. Dieses SLA gilt ergänzend zu anderen vertraglichen Bestimmungen zwischen dem Kunden und der VON RUEDEN – Partnerschaft von Rechtsanwälten. Dieses SLA legt die verschiedenen Verfügbarkeits- und Supportstufen beim Betrieb von WhistlePort fest. Das Ziel dieses SLA ist es, die Zusammenarbeit zwischen Kunden und der VON RUEDEN – Partnerschaft von Rechtsanwälten effizient zu gestalten. VON RUEDEN – Partnerschaft von Rechtsanwälten stellt den technischen Support für die Hauptnutzer von WhistlePort sicher. Diese Dienstleistung ist in den Lizenzgebühren inbegriffen. Die VON RUEDEN – Partnerschaft von Rechtsanwälten leistet Second und Third Line Support, wohingegen der Kunde für den First Line Support verantwortlich ist.

2. Technischer Support

Der IT-Support des Kunden ist bei Fragen von Nutzern von WhistlePort zu Systemfunktionalitäten und dessen Benutzung erste Anlaufstelle (der „First Line Support“). Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass die entsprechenden Ressourcen für den First Line Support vorhanden sind. Wenn das System nicht ordnungsgemäß funktioniert, ist es Aufgabe des First Line Supports zumindest folgende Checkliste abzuarbeiten:

- Besteht eine funktionierende Internetverbindung?
- Hindert möglicherweise eine Einstellung der Firewall den Zugriff auf WhistlePort?
- Ist der Administrationsbereich richtig eingestellt?

a) Der **Second Line Support** behandelt alle Fehler die Serverfunktionalität betreffend und beurteilt den Fehlergrad gemäß der unten abgebildeten Tabelle und leitet die Fehler, wenn nötig, an den Third Line Support weiter.

b) Der **Third Line Support** behandelt alle Code- und Programmierungsbezogenen Fehler. Der Second und Third Line Support wird von der VON RUEDEN – Partnerschaft von Rechtsanwälten kostenfrei im Rahmen der Lizenzgebühren zur Verfügung gestellt.

	Second Line Support	Third Line Support
Supportzeiten	Mo-Fr 10:00 bis 18:00 Uhr (ausgenommen gesetzliche Feiertage im Bundesland Berlin)	Mo-Fr 8:00 bis 20:00 Uhr Sa 10:00 bis 18:00 Uhr (ausgenommen gesetzliche Feiertage im Bundesland Berlin)
Reaktionszeiten auf Erstkontakt	Level A - 4 Stunden Level B - 8 Stunden Level C - 12 Stunden	Level A - 1 Arbeitstag Level B - 2 Arbeitstage Level C - 3 Arbeitstage
Support-Kontakt	Mail: support@whistleport.de Tel: +49(0)20059077-200	
Support-Sprache	deutsch, englisch	

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

Die Reaktionszeit beginnt generell mit dem Eingang der Meldung des Kunden auf dem vorgegebenen Kommunikationsweg der VON RUEDEN – Partnerschaft von Rechtsanwälten. Die Kommunikationswege für das jeweilige Produkt werden dem Mandanten bei Abschluss eines Vertrags mitgeteilt. Sollten sich diese ändern, informiert die VON RUEDEN – Partnerschaft von Rechtsanwälten den Mandanten rechtzeitig darüber. Sollte die Meldung nicht auf dem richtigen Weg bei der VON RUEDEN – Partnerschaft von Rechtsanwälten eintreffen, kann es ggf. zu Verzögerungen kommen. Die Reaktionszeiten sind nur garantiert, wenn die Meldung über den vorgegebenen Kommunikationsweg bei der VON RUEDEN – Partnerschaft von Rechtsanwälten eintrifft. Innerhalb der festgelegten Reaktionszeit erhält der Mandant eine qualifizierte Aussage eines Mitarbeiters der VON RUEDEN – Partnerschaft von Rechtsanwälten. 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.

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

Innerhalb der je Produkt festgelegten Wiederherstellungszeit (TTR) wird der vom Mandanten gemeldete Fehler behoben. Als Startpunkt für diese Zeitspanne gilt ebenfalls der Eingang der Meldung bei der VON RUEDEN – Partnerschaft von Rechtsanwälten über den vorgegebenen Kommunikationsweg.

3. Fehler Klassifizierungen

Im Rahmen der nachfolgenden Tabelle werden die Fehler von WhistlePort klassifiziert und näher definiert.

Level-Klassifizierung	Fehlerart	Beschreibung
Level A	Kritischer Fehler	Das System steht gar nicht oder nur unter sehr starken Einschränkungen zur Verfügung. Zwischenlösungen werden nicht angeboten.
Level B	Fehler	Wichtige Funktionen des Systems sind nur sehr eingeschränkt oder gar nicht nutzbar. Eine Zwischenlösung kann nicht angeboten werden.
Level C	Geringfügiger Fehler	Ein Funktionsfehler, der jedoch keinen Einfluss auf die Funktionsweise der Plattform als solche hat.

4. Verfügbarkeit

Die Systemverfügbarkeit wird nach folgender Formel berechnet:

$$\text{Systemverfügbarkeit} = \left(\frac{\text{Gesamtminuten im Jahr} - \text{Ausfallzeit} - \text{Geplante Ausfallzeit}}{\text{Gesamtminuten im Jahr} - \text{Geplante Ausfallzeit}} \right) * 100$$

„Ausfallzeit“ bezeichnet die Gesamtzahl der Minuten im Vertragsjahr, in denen die Produktivversion WhistlePort nicht verfügbar ist. „Geplante Ausfallzeit“ sind Ausfallzeiten, die auf Folgendes zurückzuführen sind:

- Regelmäßige Wartungsfenster,
- sonstige planmäßige Ausfallzeiten, über die der Kunde mindestens einen Werktag im Voraus benachrichtigt wurde (Notfallwartung mit mindestens einer Stunde Vorausbenachrichtigung),
- Zeiten der Nichtverfügbarkeit aufgrund von Faktoren, die sich der Kontrolle der VON RUEDEN – Partnerschaft von Rechtsanwälten entziehen, z. B. aufgrund unvorhersehbarer Ereignisse, die sich selbst unter Anwendung angemessener Sorgfalt nicht hätten verhindern lassen können, oder iv. alle vorübergehenden Ausfallzeiten von weniger als fünfzehn Minuten Länge.

„Gesamtminuten im Jahr“ bezeichnet die Gesamtzahl der Minuten für das jeweilige Vertragsjahr. Solange die Softwarekomponente des vom Kunden gewählten Services, die als Basis für die Applikation dient, funktioniert, d.h. die Möglichkeit besteht, die vereinbarten Kernfunktionalitäten der Software zu nutzen, gilt der Dienst als verfügbar.

5. Gutschriften

Sollte die Systemverfügbarkeit unter 99 Prozent sinken, stehen dem Kunden die folgenden Gutschriften als alleiniger Rechtsbehelf zur Verfügung:

Jährliche Systemverfügbarkeit	Anteilige Gutschrift pro Jahr
99 Prozent und mehr	0 Prozent
99 Prozent bis 96 Prozent	3 Prozent
unter 96 Prozent	5 Prozent

Sollte die Systemverfügbarkeit unter 90 Prozent sinken, kann der Kunden die betroffenen Services schriftlich kündigen. Gutschriften werden auf die nächste Jahresrechnung angerechnet.

6. Haftungsausschluss

- a) VON RUEDEN – Partnerschaft von Rechtsanwälten wird jede Störung in einem angemessenen zeitlichen Rahmen beheben. Es bestehen dennoch folgende Ausnahmen, bei denen das SLA keine Anwendung findet:
- b) Bei Equipment, Software, Dienstleistungen und anderen Bestandteilen des IT-Systems, die nicht Gegenstand des vereinbarten Vertrags sind.
- c) Bei Problemen, die auf einen nicht empfohlenen oder unsachgemäßen Umgang mit Software und Equipment zurückzuführen sind.
- d) Die Störung ist auf Gebrauch nicht unterstützter Software, Equipment oder Dienstleistungen zurückzuführen.
- e) Bei Umständen, die außerhalb der Kontrolle der VON RUEDEN – Partnerschaft von Rechtsanwälten liegen, wie zum Beispiel höhere Gewalt, Naturkatastrophen, Krieg, Regierungshandlungen, Überschwemmungen, Feuer, Erdbeben, zivile Schäden, Unruhen, Terroranschläge, Streiks oder andere Arbeitsprobleme, Ausfälle oder Verzögerungen von Internetdiensten oder Drittanbietern einschließlich DDoS-Attacken und Computerviren.

Dieses SLA findet keine Anwendung bei Vertragsverletzung von Seiten des Kunden wie z.B. Zahlungsverzug.

7. 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.